

**KUALITAS DAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM  
INFORMASI KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL  
*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF  
TECHNOLOGY* DAN MODEL DELONE AND MCLEAN**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Cindy Felita Nur Alimah S

NIM: 145150400111049



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2018

# PENGESAHAN

KUALITAS DAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI KESEHATAN  
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE*  
*OF TECHNOLOGY* DAN MODEL DELONE AND MCLEAN

## SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

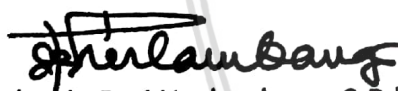
Disusun Oleh :  
Cindy Felita Nur Alimah S  
NIM: 145150400111049


Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada  
26 Juli 2018

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

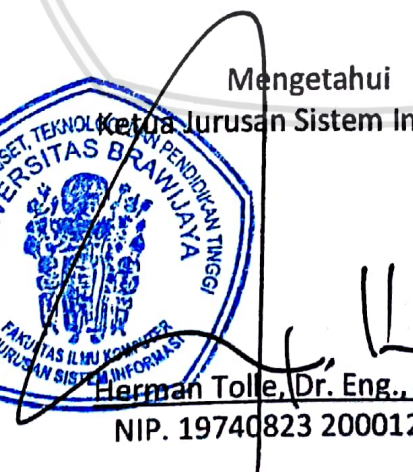
Dosen Pembimbing II

  
Admaia Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd.  
NIK. 2016098908021001

  
Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.Kom  
NIK. 2016098909101001



Mengetahui  
Ketua Jurusan Sistem Informasi

  
Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T  
NIP. 19740823 200012 1 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 26 Juli 2018



Cindy Felita Nur Alimah S

NIM: 145150400111049

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi yang berjudul “Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan dengan Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* dan Model Delone and Mclean” ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan saran terkait penelitian.
2. Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan saran terkait penelitian.
3. Suprpto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
4. Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
5. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
6. Ibu atas segala doa, motivasi, dan kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
7. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu dalam memberi bantuan dan dukungan selama penulis menempuh studi dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat membawa manfaat bagi semua pihak yang menggunakannya.

Malang, 26 Juli 2018

Penulis

cindyfelita@student.ub.ac.id

## ABSTRAK

**Cindy Felita Nur Alimah S, Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* dan Model Delone and Mclean**

**Pembimbing: Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd dan Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.Kom.**

Homedika hadir sebagai wirausaha sosial berbasis teknologi yang menghubungkan tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan dengan masyarakat untuk memberikan berbagai layanan kesehatan. Homedika hadir sejak November 2016 oleh dr. Gamal Albinsaid. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kondisi kualitas dan kesuksesan implementasi Homedika. Penelitian dilakukan dengan model gabungan antara *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan model DeLone & McLean. Data yang digunakan sebanyak 30 responden dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Hasil analisis kualitas pada variabel *performance expectancy* masuk ke dalam kategori sangat tinggi, *social influence* masuk ke dalam kategori cukup tinggi, *effort expectancy* dan *facilitating conditions* masuk ke kategori tinggi. Hasil analisis kesuksesan pada variabel *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, *net benefits* masuk ke dalam kategori tinggi dan *use* masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan variabel yang memiliki nilai di bawah rata-rata total yaitu pada *social influence* dengan indikator *subjective norm* dan *use* dengan indikator *frequency of use*.

Kata kunci: Homedika, Sistem Informasi Kesehatan, UTAUT, DeLone & McLean



## ABSTRACT

**Cindy Felita Nur Alimah S, *The Quality and Success of Health Information System Implementation with Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model and Delone and Mclean Model***

**Supervisors: Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd and Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.Kom.**

*Homedika is a technology-based social entrepreneur that connects health workers and health facilities with various health services. Homedika established since November 2016 by dr. Gamal Albinsaid. This research has a purpose to know the quality and success implementation of Homedika. This research used model of Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT) and DeLone & McLean model. The number of respondent that will be used for this research is 30 by using purposive sampling. Data were collected by questionnaire. The results of quality analysis on the variable of performance expectancy was very high category, social influence was high enough category, effort expectancy and facilitating conditions was high category. The results of success analysis on the variable of system quality, information quality, service quality, user satisfaction, net benefits was high category and use was high enough category. The recommendation given in this research based on variable that has a value below the total averages, there were social influence with subjective norm indicator and use with frequency of use indicator.*

**Keywords :** *Homedika, Health Information Systems, UTAUT, DeLone & McLean*

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan .....	3
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan masalah .....	4
1.6 Sistematika pembahasan.....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN .....	6
2.1 Kajian Pustaka .....	6
2.2 Profil Homedika .....	8
2.3 Teori Persepsi.....	9
2.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> .....	9
2.5 <i>Performance Expectancy</i> .....	10
2.6 <i>Effort Expectancy</i> .....	11
2.7 <i>Social Influence</i> .....	12
2.7 <i>Facilitating Conditions</i> .....	13
2.8 Model DeLone dan McLean .....	14
2.9 <i>System Quality</i> .....	16
2.10 <i>Information Quality</i> .....	16
2.11 <i>Service Quality</i> .....	17
2.12 <i>Use</i> .....	17

2.13 User Satisfaction .....	18
2.14 Net Benefits.....	18
BAB 3 METODOLOGI .....	20
3.1 Desain Penelitian .....	20
3.2 Jenis Penelitian .....	20
3.3 Model Penelitian.....	21
3.4 Penyusunan Kuesioner .....	21
3.5 Skala Pengukuran.....	21
3.6 Pilot Test .....	22
3.7 Pengumpulan Data .....	24
3.7.1 Populasi dan Sampel .....	24
3.7.2 Sumber Data.....	24
3.7.3 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.8 Metode Analisis Data.....	25
3.8.1 Statistik Deskriptif .....	25
3.8.2 Uji Validitas.....	27
3.8.3 Uji Reliabilitas.....	28
3.8.4 Uji Normalitas.....	29
3.8.5 Uji Homogenitas.....	29
3.8.6 Uji Linearitas.....	30
BAB 4 Hasil Dan Analisis Data .....	31
4.1 Model Penelitian.....	31
4.2 Uji Asumsi Dasar .....	32
4.2.1 Uji Normalitas.....	32
4.2.2 Uji Homogenitas.....	33
4.2.3 Uji Linieritas.....	34
4.3 Performance Expectancy .....	35
4.4 Effort Expectancy .....	36
4.5 Social Influence .....	38
4.6 Facilitating Conditions .....	39
4.7 System Quality .....	40
4.8 Information Quality .....	42



4.9 Service Quality .....	45
4.10 Use .....	46
4.11 User Satisfaction .....	47
4.12 Net Benefits.....	48
4.13 Perbandingan Hasil Analisis Tiap Variabel .....	50
BAB 5 PEMBAHASAN .....	53
5.1 Performance Expectancy .....	53
5.2 Effort Expectancy .....	55
5.3 Social Influence .....	57
5.4 Facilitating Conditions .....	59
5.5 System Quality .....	61
5.6 Information Quality .....	62
5.7 Service Quality .....	64
5.8 Use .....	65
5.9 User Satisfaction .....	66
5.10 Net Benefits.....	67
BAB 6 Penutup .....	69
6.1 Kesimpulan.....	69
6.2 Saran .....	69
Daftar Pustaka.....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skor Skala <i>Likert</i> .....	22
Tabel 3. 2 Hasil perbaikan pernyataan.....	23
Tabel 3. 3 Kategori Nilai .....	27
Tabel 4. 1 Hasil Uji Normalitas .....	32
Tabel 4. 2 Hasil Uji Homogenitas .....	33
Tabel 4. 2 Hasil Uji Homogenitas (lanjutan).....	34
Tabel 4. 3 Hasil Uji Linieritas .....	34
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif <i>Performance Expectancy</i> .....	35
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif <i>Effort Expectancy</i> .....	37
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif <i>Social Influence</i> .....	38
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif <i>Facilitating Conditions</i> .....	39
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif <i>System Quality</i> .....	41
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif <i>Information Quality</i> .....	43
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif <i>Service Quality</i> .....	45
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif <i>Use</i> .....	46
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif <i>User Satisfaction</i> .....	47
Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif <i>Net Benefits</i> .....	49
Tabel 4. 14 Perbandingan Hasil Analisis Kualitas dari Model UTAUT .....	50
Tabel 4. 15 Perbandingan Hasil Analisis Kesuksesan dari Model DeLone & McLean .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian Kesuksesan dan Penerimaan SI <i>e-learning</i> .....	7
Gambar 2. 2 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT) .....	10
Gambar 2. 3 Model Delone & McLean.....	14
Gambar 2. 4 Model Kesuksesan SI DeLone & McLean yang diperbarui .....	15
Gambar 3. 1 Desain Penelitian .....	20
Gambar 4. 1 Model Penelitian .....	31
Gambar 4. 2 Hasil Analisis Kualitas dari Model UTAUT .....	51
Gambar 4. 3 Hasil Analisis Kesuksesan dari Model DeLone & McLean .....	52
Gambar 5. 1 Tampilan Pemesanan Layanan Umum Homedika .....	54
Gambar 5. 2 Tampilan Pemesanan Layanan Cepat Homedika .....	55
Gambar 5. 3 Tampilan <i>Website</i> Homedika dengan <i>Background</i> Putih.....	57
Gambar 5. 4 Tampilan <i>Website</i> Homedika dengan <i>Background</i> Foto.....	57
Gambar 5. 5 Tampilan Instagram Homedika .....	59
Gambar 5. 6 Tampilan FAQ pada <i>Website</i> Homedika.....	60
Gambar 5. 7 Tampilan Pengukuran Kinerja <i>Website</i> Homedika.....	62
Gambar 5. 8 Tampilan Pemesanan Layanan <i>Website</i> Homedika .....	63
Gambar 5. 9 Tampilan Tenaga Kesehatan yang tersedia.....	63
Gambar 5. 10 Tampilan <i>Customer Chat Website</i> Homedika .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A VALIDASI KUESIONER .....	75
LAMPIRAN B KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN .....	79
LAMPIRAN C HASIL PERHITUNGAN VALIDASI AHLI.....	87
LAMPIRAN D HASIL UJI VALIDITAS PILOT STUDY .....	90
LAMPIRAN E HASIL UJI RELIABILITAS PILOT STUDY .....	97
LAMPIRAN F UJI NORMALITAS.....	101
LAMPIRAN G UJI HOMOGENITAS.....	103
LAMPIRAN H UJI LINIERITAS.....	108
LAMPIRAN I KUESIONER.....	113



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 250 juta jiwa merupakan pasar besar dalam perkembangan teknologi. APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) telah mengumumkan hasil survei pengguna internet Indonesia tahun 2016 yaitu sebesar 132,7 juta pengguna atau sekitar 51,7% dari total jumlah penduduk Indonesia. Berdasarkan usia, pengguna internet terbanyak adalah usia 35-44 tahun sebesar 29,2% dan saat *browsing*, pengguna internet paling banyak menggunakan perangkat *mobile (smartphone)* sebesar 89,9 juta atau 67,8%. Banyaknya pengguna yang menggunakan *smartphone* saat *browsing* menjadi perhatian khusus untuk menyajikan *website* yang *mobile friendly* atau *responsive*. Sektor yang mendapat bantuan karena kehadiran teknologi di Indonesia cukup banyak. Contoh aktivitasnya saat membeli barang dengan layanan *e-commerce*, pembelian tiket *online*, dan meminjam uang dengan layanan *fintech*. Hal ini juga merambah ke sektor lain, misalnya dunia kesehatan (Pratama, 2018).

Kesehatan merupakan salah satu unsur penting dalam kehidupan. Hal tersebut membuat kesehatan menjadi salah satu sektor yang memiliki potensial untuk digali di Indonesia. Dalam kurun waktu beberapa tahun, perkembangan teknologi di sektor kesehatan mulai bermunculan untuk menawarkan kemudahan, baik dalam mencari info seputar kesehatan hingga memberikan suatu layanan (Maulana, 2017).

Seperti yang dilakukan Indonesia Medika dalam memberikan layanan kesehatan sejak tahun 2010. Indonesia Medika didirikan oleh dr. Gamal Albinsaid. Indonesia Medika merupakan sebuah organisasi yang bergerak dalam lingkup sektor kesehatan untuk menciptakan suatu produk yang inovatif. Indonesia Medika memiliki beberapa program kesehatan, salah satunya yaitu Homedika ([indonesiamedika.com](http://indonesiamedika.com), 2010). Homedika hadir sebagai wirausaha sosial berbasis teknologi yang menghubungkan tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan dengan masyarakat untuk memberikan berbagai layanan kesehatan. Homedika memiliki fokus pada penyediaan layanan *homecare* dengan menyediakan berbagai tenaga kesehatan mulai dari dokter, perawat, bidan, ahli gizi, psikolog, dan fisioterapi ([homedika.com](http://homedika.com), 2016). Pasien yang ingin memesan tenaga kesehatan atau tenaga kesehatan yang ingin bergabung dengan Homedika dapat mengakses melalui alamat Homedika.com.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan koordinator *web developer* Indonesia Medika yang berlokasi di Jalan Kedawung nomor 17 Malang ditemukan beberapa permasalahan. Salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh Homedika yaitu mengimplementasikan Homedika di berbagai penjuru Indonesia. Namun, saat ini implementasi Homedika masih berfokus di kota Malang karena masih minimnya tenaga kesehatan atau layanan kesehatan yang bergabung di Homedika. Beberapa pasien yang ingin memesan tenaga kesehatan terkadang



mengeluhkan tampilan *website* Homedika kurang *user friendly*. Hal ini berkaitan dengan desain tampilan pada *website* Homedika. Selain itu, belum adanya fitur pencarian tenaga kesehatan atau layanan kesehatan berdasarkan lokasi pasien. Sehingga tidak jarang lokasi rumah pasien dengan tenaga kesehatan yang tersedia cukup jauh.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diperlukan suatu model untuk mengetahui kondisi kualitas dan kesuksesan implementasi penggunaan sistem informasi kesehatan. Venkatesh, Morris, Davis G, dan Davis F (2003) dalam teori *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) mengidentifikasi adanya empat konstruk yang memengaruhi keinginan seseorang untuk menentukan perilakunya dalam mengambil keputusan untuk menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Model UTAUT menunjukkan bahwa keinginan untuk menggunakan teknologi dipengaruhi oleh adanya (1) *performance expectancy*, yaitu pengguna mampu memahami tentang kemajuan teknologi informasi saat ini; (2) *effort expectancy*, yaitu pengguna mendapatkan kemudahan ketika mengakses situs kesehatan; (3) *sosial influence*, yaitu pengguna percaya bahwa orang lain yang mempunyai pengalaman menggunakan situs kesehatan dapat memengaruhi niat seseorang untuk menggunakannya juga; (4) *facilitating condition*, yaitu ketersediaan infrastruktur yang mendukung untuk melakukan operasional sistem.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Cimperman, Brencic, dan Trkman (2016) menggunakan *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan objek pada layanan kesehatan di rumah. Penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor yang memengaruhi pengguna lansia untuk menggunakan suatu teknologi. Pada penelitian menemukan bahwa penerimaan perilaku pengguna layanan tersebut dipengaruhi dengan baik melalui enam faktor yaitu: *effort expectancy*, *performance expectancy*, *perceived security* yang didukung oleh, *computer anxiety*, dan *doctor's opinion*. Sementara untuk variabel *social influence* tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap perilaku pengguna.

Model lain yang digunakan untuk mengetahui kesuksesan implementasi sistem informasi adalah DeLone & McLean. DeLone & McLean menilai kesuksesan sistem berdasarkan enam pengukuran yaitu (1) *system quality*, yaitu karakteristik informasi yang melekat dengan sistem informasi itu sendiri; (2) *information quality*, yaitu keluaran dari sistem informasi yang sesuai dengan harapan pengguna; (3) *service quality*, yaitu perbandingan antara harapan pengguna dengan persepsi kinerja suatu layanan sistem informasi; (4) *use*, yaitu tingkat atau cara pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi; (5) *user satisfaction*, yaitu tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan sistem informasi, dan (6) *net benefits*, yaitu dampak penggunaan sistem informasi terhadap pengguna.

Penelitian juga dilakukan oleh Ibrahim, Auliaputra, Yusoff, Maarop, Zainuddin, dan Bahari (2016) pada sistem informasi kesehatan di Malaysia. Menurut Ibrahim, Auliaputra, Yusoff, Maarop, Zainuddin, dan Bahari (2016) mengukur keberhasilan dari suatu sistem informasi itu penting karena mereka

adalah entitas utama dalam menggunakan sistem tersebut. Teori DeLone & McLean digunakan sebagai landasan teoritis untuk meneliti faktor-faktor penentu utama yang terdiri dari *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *system quality* berhubungan positif dengan *intention to use* dan *use* berhubungan positif dengan *net benefits*.

Sistem teknologi informasi memiliki faktor penentu sehingga dikategorikan berkualitas dan sukses. Salah satu faktor penentu yaitu sikap pengguna yang menggunakan sistem tersebut. UTAUT dapat menjelaskan bagaimana sikap pengguna khususnya pasien dalam menerima dan menggunakan suatu layanan Homedika. Sementara model DeLone & McLean dapat mengidentifikasi apakah layanan Homedika yang diterima dan digunakan pengguna telah sukses serta bagaimana membuat layanan Homedika tersebut menjadi sukses. Sehingga, penelitian akan menggabungkan dua model yaitu model UTAUT dengan empat variabel yang dimiliki dan model DeLone & McLean dengan enam variabel. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian tentang kualitas dan kesuksesan implementasi sistem informasi kesehatan pada Homedika dengan model UTAUT dan DeLone & McLean.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan Homedika berdasarkan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *sosial influence*, dan *facilitating condition* pada model UTAUT?
2. Bagaimana kesuksesan implementasi layanan Homedika pada aspek *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits* pada model DeLone & McLean?
3. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dan kesuksesan implementasi pada layanan Homedika?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mendeskripsikan kondisi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *sosial influence*, dan *facilitating condition* layanan Homedika.
2. Untuk mendeskripsikan kesuksesan implementasi layanan Homedika pada aspek *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*.
3. Untuk mendeskripsikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dan kesuksesan implementasi pada layanan Homedika.

## 1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini :

1. Menjadi masukan untuk Homedika sebagai bahan evaluasi sehingga dapat meningkatkan kualitas dari *website*.
2. Mengetahui faktor-faktor untuk meningkatkan kualitas dan kesuksesan implementasi pada layanan Homedika.
3. Menambah pengetahuan dan wawasan baru mengenai analisis penerimaan suatu teknologi dari pengalaman pengguna dan kesuksesan sistem informasi.

## 1.5 Batasan masalah

Untuk melakukan penelitian yang terarah maka adanya batasan masalah yang akan diselesaikan pada penelitian yaitu:

1. Model yang digunakan adalah model *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan model DeLone & McLean.
2. Responden penelitian adalah pengguna yang pernah mengakses layanan Homedika.

## 1.6 Sistematika pembahasan

Penelitian ini disusun secara sistematis berdasarkan tata tulis penelitian yang telah ditetapkan oleh Program Studi Strata Satu Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang dengan urutan penyajian sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka menguraikan teori-teori yang mendasari pembahasan secara detail, dapat berupa definisi-definisi, teori, konsep, model, metode, atau sistem dari literatur ilmiah, yang berkaitan dengan tema, masalah, atau pertanyaan penelitian. Dasar tersebut diambil dari berbagai referensi.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode atau langkah-langkah yang akan dilakukan selama penelitian, dimulai dari metode pengambilan data, metode analisis, dan beberapa metode lain yang masih berhubungan dengan penelitian.

**BAB IV                    PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pengolahan data yang akan dilakukan dan proses analisis dari data yang sudah didapat.

**BAB V                    PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang pembahasan dari hasil analisis data yang telah dilakukan. Di dalam bab ini merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah diangkat.

**BAB VI                    PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang jawaban dari perumusan masalah dari penelitian. Saran berisi tentang sesuatu yang masih berhubungan dengan penelitian dan layak dilakukan penelitian lagi dimasa mendatang.



## BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

### 2.1 Kajian Pustaka

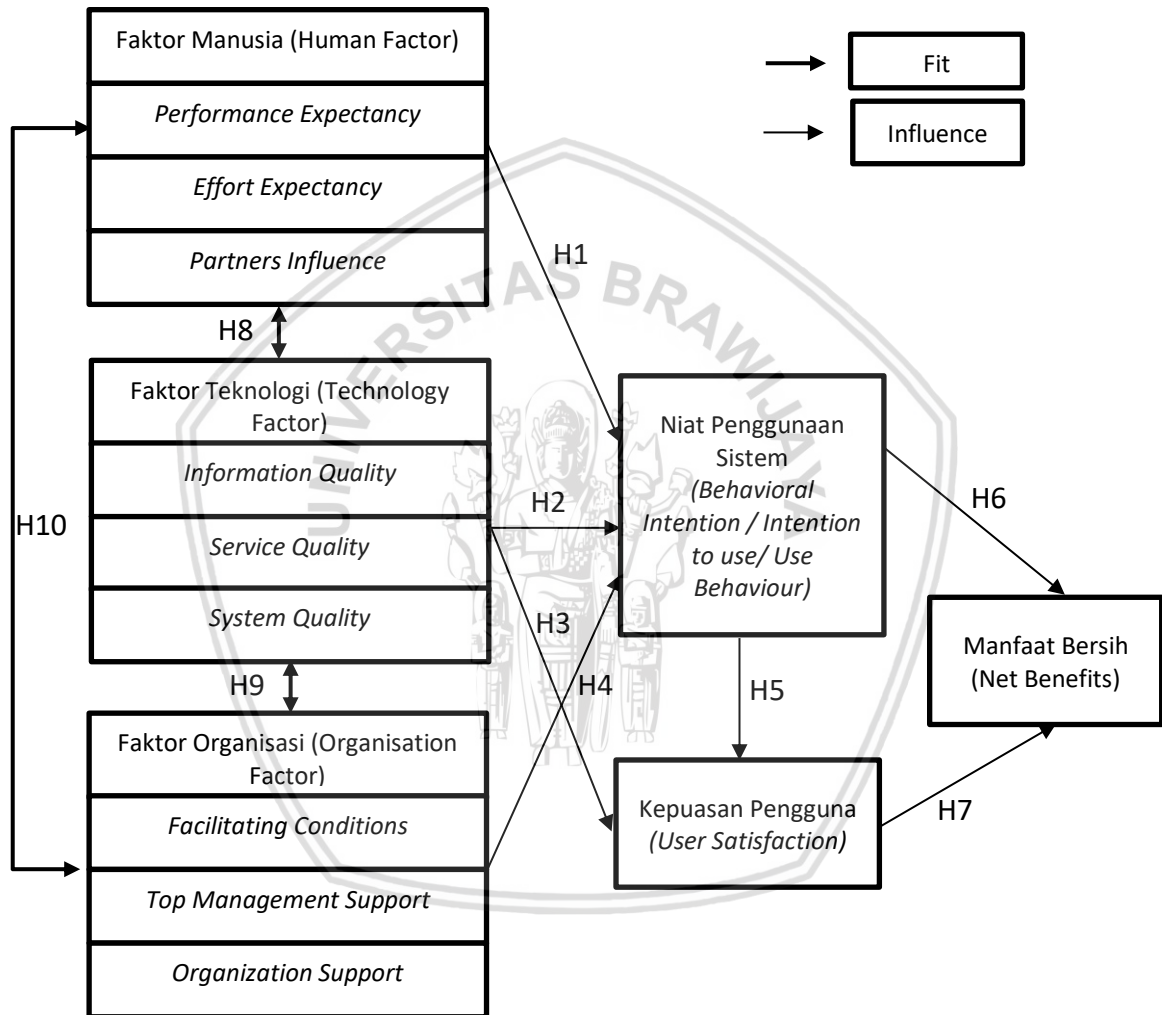
Pada penelitian Cimperman, Brencic, dan Trkman (2016) yang melakukan penelitian layanan kesehatan di rumah terhadap pengguna dengan rentang usia dari 50 – 86 tahun pada lingkungan pedesaan dan perkotaan. Pada penelitian ini menggunakan model faktor penerimaan teknologi informasi berdasarkan UTAUT yaitu *performace expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence* dan menambahkan tiga variabel lain yaitu *doctor's opinion*, *computer anxiety*, dan *perceived security*. Hasil dari penelitian yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *perceived security* memiliki dampak langsung atau signifikan terhadap perilaku pengguna. Selain itu, *computer anxiety* diposisikan sebagai variabel yang memengaruhi *effort expectancy* dengan pengaruh negatif yang kuat dan *doctor's opinion* menunjukkan dampak yang kuat terhadap *performance expectancy*. Saat memperkenalkan pertama kali kepada pengguna lansia, *perceived usefulness* dan *perceived security* merupakan pengaruh utama sehingga adanya perasaan aman saat menggunakan teknologi tersebut. Sementara pada variable *social influence* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku pengguna.

Selanjutnya penelitian Hoque & Sorwar (2017) yang berjudul *Understanding factors influencing the adoption of mHealth by the elderly : An extension of the UTAUT model* melakukan penelitian *mobile health* di Bangladesh. Walaupun adopsi ponsel secara luas dan memiliki potensi untuk meningkatkan layanan perawatan kesehatan tidak demikian dengan adopsi dan penerimaan teknologi di kalangan lansia. Hal tersebut menjadi dasar penelitian untuk mengetahui faktor-faktor penting yang memengaruhi niat pengguna lansia untuk mengadopsi dan menggunakan layanan *mobile health*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *technology anxiety* dan *resistance to change* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku pengguna yang mengadopsi layanan kesehatan. Namun, untuk variabel *facilitating conditions* tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap niat perilaku pengguna. Temuan yang didapat dari penelitian yaitu menyediakan pedoman praktis untuk kesuksesan *mobile health* di negara berkembang. Dengan meningkatnya pengetahuan tentang persepsi pengguna layanan *mobile health* maka penyedia dan pengembang akan memahami tantangan atau masalah dalam hal desain dan implementasi layanan *mobile health* yang berhasil.

Penelitian dengan model DeLone & McLean dilakukan oleh Yu & Qian (2018) dengan objek *Electronic Health Records* (EHR) di suatu organisasi kesehatan Australia. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang dibagikan kepada 243 anggota *staff* perawat 10 rumah perawatan lansia. Penelitian dilakukan dengan tujuan mengurangi dampak negatif pada pengguna yaitu pasien dan *staff*, memberikan informasi yang akurat bagi para pembuat keputusan untuk perbaikan sistem dan memastikan pengambilan investasi. Yu & Qian (2018)



menggunakan enam variabel yaitu, *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* and *net benefits*. Selain itu juga ditambahkan variabel *training* dan *self-efficacy* dalam penelitian. Hasil dari penelitian bahwa setiap variabel menunjukkan nilai positif yang berarti sistem EHR telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan pengguna. Variabel *training* dan *self-efficacy* perlu ditingkatkan kembali karena pengguna dengan usia di atas 40 tahun masih awam untuk menggunakan teknologi.



**Gambar 2. 1 Model Penelitian Kesuksesan dan Penerimaan SI *e-learning***

Sumber: Pamugar, Winarno, & Najib (2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Pamugar, Winarno, & Najib (2014) pada sistem informasi *e-learning* pada lembaga diklat pemerintah menggunakan model penerimaan UTAUT, model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean, dan model kesesuaian manusia-organisasi-teknologi HOT Fit. Model integrasi tersebut digunakan karena untuk mengevaluasi kesuksesan dan penerimaan terhadap sistem informasi *e-learning* pada lembaga diklat pemerintah diperlukan yang mampu menggambarkan faktor-faktor yang

memengaruhi kesuksesan dan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Selain itu, diperlukan juga model evaluasi yang memiliki indikator-indikator penilaian niat penggunaan dan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi.

Variabel yang digunakan disesuaikan dengan karakteristik pengguna (pegawai) dalam instansi pemerintah serta dampak penggunaan sistem informasi berupa manfaat bersih. Model penelitian Pamugar, Winarno, & Najib (2014) memiliki variabel pengaruh rekan kerja (*partners influence*) pada faktor manusia (*human factors*) yang dimodifikasi dari sebuah penelitian yang mengganti variabel pengaruh sosial (*social influence*) dengan pengaruh teman sebaya (*peer influence*) pada model UTAUT. Pada penelitian ini tetap menggunakan istilah *social influence* dari model UTAUT.

## 2.2 Profil Homedika

Indonesia Medika merupakan sebuah organisasi yang bergerak dalam lingkup bidang kesehatan untuk menciptakan suatu produk yang inovatif. Organisasi yang terletak di Jalan Kedawung nomor 17 Malang ini digagas oleh dr. Gamal Albinsaid sejak 2010. Indonesia Medika memiliki beberapa program kesehatan, salah satunya yaitu Homedika.

Homedika adalah wirausaha sosial berbasis teknologi yang menghubungkan tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan dengan masyarakat untuk memberikan berbagai layanan kesehatan. Hadirnya Homedika sejak November 2016 dilatarbelakangi oleh beberapa hal, yaitu pendapatan masyarakat Indonesia yang rendah, asuransi kesehatan yang terbatas, anggaran kesehatan tingkat rumah tangga, minimnya jumlah tenaga kesehatan, produktivitas tenaga kesehatan yang rendah, dan jumlah layanan kesehatan yang terbatas. Homedika memiliki visi yaitu mewujudkan kesehatan Indonesia yang integratif, konektif, dan kolabratif. Homedika memiliki tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan yaitu dokter, dokter gigi, perawat, bidan, ahli gizi, fisioterapis, apoteker, tenaga kesehatan masyarakat, analis laboratorium, klinik, dan ambulance.

Homedika memiliki visi "*making Indonesian health integrated, connected, and collaborated*". Homedika juga memiliki misi yaitu (1) membangun hubungan esensial dalam pelayanan tenaga kesehatan antara tenaga medis dengan pasien, (2) menghubungkan tenaga medis dengan pasien untuk memberikan berbagai layanan kesehatan, (3) memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, (4) mengubah budaya dan ekosistem pelayanan kesehatan melalui optimalisasi penggunaan teknologi digital, (5) meningkatkan peran, produktivitas, dan kebermanfaatan. Keuntungan yang akan didapatkan untuk pasien yang menggunakan Homedika antara lain, dapat menghemat waktu melalui layanan segera, dapat memilih tenaga kesehatan sesuai keinginan, dapat mengetahui informasi lengkap tenaga kesehatan, dapat memilih waktu yang diinginkan, tanpa antri, tanpa transportasi, dan meningkatkan pemulihan melalui kenyamanan karena perawatan di rumah.

## 2.3 Teori Persepsi

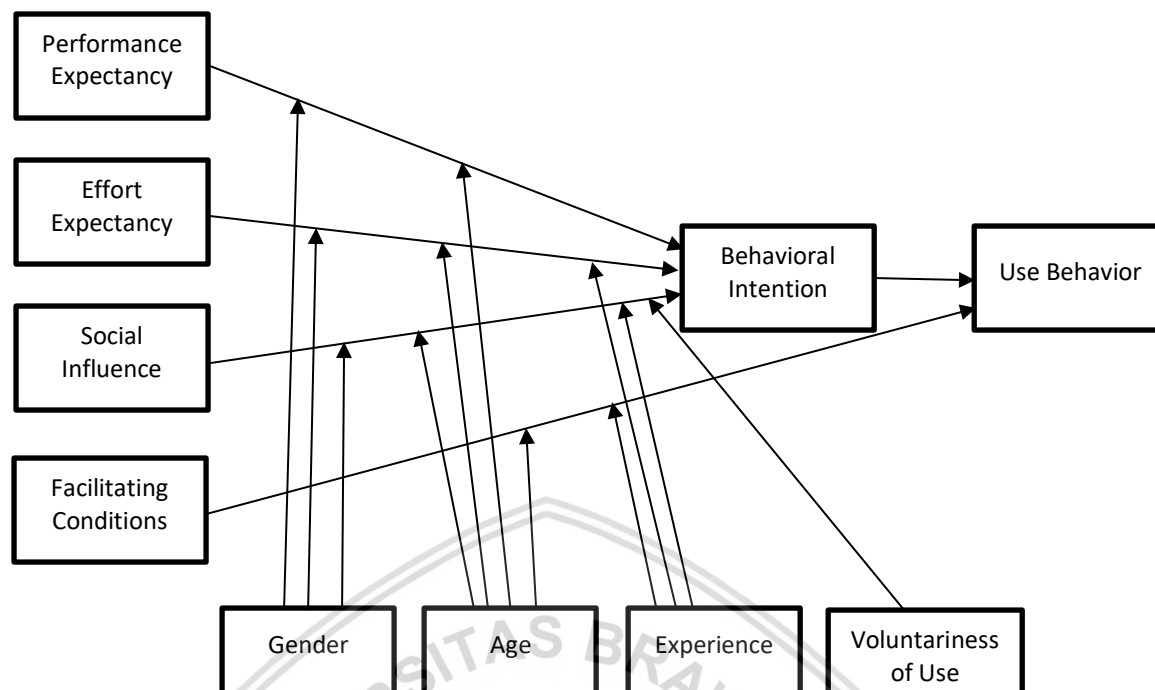
Istilah persepsi berasal dari inggris yaitu *perception* yang artinya pengamatan atau penafsiran. Menurut Monisa (2010) persepsi merupakan proses dimana seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui panca indera yang dimilikinya. Persepsi merupakan proses pemahaman individu terhadap objek, peristiwa, dan kejadian berdasarkan pengamatan, pengalaman, dan pengawasannya dengan alat indera. Persepsi bersifat subjektif dan situasional karena ditentukan oleh dua faktor, yaitu (1) faktor personal seperti sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman, dan pengharapan; (2) faktor situasional seperti waktu, keadaan sosial, dan tempat kerja. Setiap orang dapat memiliki persepsi yang berbeda terhadap kehadiran suatu inovasi teknologi.

Model *The Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975) diadopsi ke model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilakunya. *The Theory of Reasoned Action* menghubungkan antara keyakinan, sikap, kehendak, dan perilaku. Reaksi dan persepsi pengguna suatu sistem informasi akan memengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan sistem.

## 2.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dikembangkan oleh Venkatesh pada tahun 2003. Venkatesh (2003) mengkaji variabel-variabel yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi yaitu *theory of reasoned action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM), *motivational model* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM and TPB*, *model of PC utilization* (MPTU), *innovation diffusion theory* (IDT) dan *social cognitive theory* (SCT). Delapan teori tersebut menghasilkan model gabungan terintegrasi yang disebut UTAUT. Model UTAUT adalah model yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi pada individu. Model UTAUT telah berfungsi sebagai model dasar dan diterapkan untuk mempelajari berbagai teknologi baik dalam konteks organisasi maupun non organisasi misalnya memeriksa pada teknologi baru pada sistem informasi kesehatan, populasi pengguna baru, dan budaya baru.

UTAUT memiliki tujuh konstruk yang secara langsung menjadi penentu terhadap niat atau terhadap penggunaan. Dari ketujuh konstruk dilakukan pengujian lebih lanjut sehingga hanya empat konstruk utama yang dianggap mempunyai peran penting dalam penentu langsung terhadap penerimaan pemakai dan perilaku pemakaian, yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*). Selain empat variabel tersebut terdapat variabel moderator yaitu jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), kesukarelaan (*voluntariness*), dan pengalaman (*experience*). Model UTAUT dapat dilihat pada Gambar 2.1.



**Gambar 2. 2 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)***

Sumber: Venkatesh (2003)

Untuk memperoleh validitas item-item konstruk penelitian maka dilakukan adaptasi item-item. Setiap konstruk tersebut memiliki beberapa item yang nantinya akan disusun sesuai dengan penelitian-penelitian sebelumnya dan kondisi pada layanan Homedika. Berikut penjelasan dari masing-masing konstruk.

## 2.5 *Performance Expectancy*

Venkatesh, Morris, Davis G, dan Davis F (2003) mendefinisikan *performance expectancy* sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai bahwa dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan. Cimperman, Brencic, dan Trkman (2016) mendefinisikan *performance expectancy* sebagai sejauh mana penggunaan teknologi akan memberi manfaat dalam melakukan aktivitas tertentu. Teknologi yang memiliki manfaat dan berjalan sesuai keinginan diperkirakan memiliki pengaruh kuat terhadap penerimaan pengguna. Sementara itu, persepsi terhadap kegunaan teknologi berdampak langsung terhadap niat pengguna untuk menggunakan teknologi layanan kesehatan. Dalam konstruk ini memiliki lima konstruk berdasarkan model-model sebelumnya, yaitu persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*), motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*), kesesuaian pekerjaan (*job fit*), keuntungan relatif (*relative advantage*), dan ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcome expectations*).

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kegunaan yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya.

Sistem dengan tingkat kegunaan yang tinggi akan membuat pengguna percaya adanya hubungan positif terhadap kinerjanya. Pengguna usia tua berharap adanya kinerja yang tinggi pada layanan kesehatan seperti manajemen kesehatan dan akses kesehatan yang lebih baik sehingga meningkatkan kualitas secara umum. Davis (1989) mengemukakan persepsi kegunaan dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu: memiliki manfaat, meningkatkan produktivitas dan kinerja pekerjaan, efektivitas, dan membuat pekerjaan menjadi lebih mudah. Dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berkaitan dengan adanya sejauh mana pengguna merasa terbantu dan dapat menyelesaikan permasalahan saat menggunakan layanan Homedika. Semakin banyak manfaat yang diperoleh pengguna maka akan semakin kuat pula hubungan positif penggunaan teknologi.

Davis (1989) mendefinisikan *extrinsic motivation* sebagai persepsi bahwa pengguna akan melakukan suatu kegiatan untuk mendapatkan suatu nilai tambahan seperti peningkatan kinerja, gaji, atau promosi. Faktor ekstrinsik juga bisa dari penghargaan, lingkungan belajar yang kondusif, kegiatan belajar yang menarik. *Extrinsic motivation* mengarah kepada nilai tambahan berupa keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh pengguna saat menggunakan teknologi.

Thompson, Higgins, dan Howell (1991) mendefinisikan bagaimana kemampuan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja seseorang. *Job fit* juga didefinisikan sebagai keyakinan seseorang yang menggunakan teknologi sesuai dengan pekerjaannya. *Relative advantage* didefinisikan sebagai tingkat di mana inovasi dirasakan lebih baik dibandingkan pendahulunya (Moore & Benbasat, 1991). *Relative advantage* mendefinisikan dimana pengguna yang menggunakan sistem akan lebih baik dalam menyelesaikan aktivitas tertentu. *Outcome expectations* didefinisikan sebagai kemungkinan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan setelah seseorang melakukan suatu tindakan (Compeau & Higgins, 1995). *Outcome expectations* yaitu harapan pengguna terhadap hasil yang akan didapat setelah melakukan suatu aktivitas.

Dapat disimpulkan bahwa *performance expectancy* untuk mengetahui sejauh mana penerimaan layanan Homedika oleh pengguna sehingga memberi manfaat saat melakukan aktivitas tertentu. Penerimaan pengguna dengan manfaat suatu teknologi memiliki hubungan yang kuat karena akan menunjukkan bahwa teknologi tersebut berkualitas. Konstruk yang akan digunakan dalam penelitian adalah *perceived usefulness*, *relative advantage*, dan *outcome expectation*.

## 2.6 Effort Expectancy

*Effort expectancy* merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem. Sehingga berkurangnya tenaga dan waktu individu dalam melakukan pekerjaannya. *Effort expectancy* dalam setiap model dapat signifikan pada kondisi suka rela dan mandatori. Namun, setiap konstruk akan signifikan hanya pada saat penggunaan di periode pertama lalu menjadi tidak signifikan seiring berjalannya waktu dan penggunaan (Venkatesh, Morris, Davis G, & Davis F,



2003). Cimperman, Brencic, dan Trkman (2016) mendefinisikan bahwa *effort expectancy* adalah kemudahan penggunaan dan kompleksitas. Terutama dalam penggunaan awal seperti penerimaan inovasi suatu teknologi. Tingkat kemudahan dalam penggunaannya sangat memengaruhi perilaku penerimaan pengguna terutama untuk pengguna dengan usia yang tua. Konstruk ini memiliki tiga konstruk berdasarkan pada model sebelumnya, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kompleksitas (*complexity*), dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Davis (1989) mendefinisikan *perceived ease of use* sebagai sejauh mana persepsi pengguna percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Definisi tersebut berfokus pada persepsi kemudahan, kebebasan dari kesulitan atau usaha yang terlalu keras baik dari segi tenaga dan waktu. Sehingga diperlukan sistem yang cepat membuat pengguna paham. Davis (1989) mengemukakan persepsi kemudahan penggunaan dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu: mudah dipelajari, fleksibel, mudah melakukan kontrol, pengguna menjadi mudah menjadi terampil, dan mudah digunakan.

Thompson, Higgins, dan Howell (1991) mendefinisikan *complexity* sebagai tingkat dimana sistem dianggap relatif sulit dipahami dan digunakan. Moore & Benbasat (1991) mendefinisikan *ease of use* sebagai sejauh mana penggunaan inovasi dianggap sulit untuk digunakan. *Ease of use* berkaitan dengan tingkat kemudahan atau kesukaran suatu sistem. *Ease of use* menjelaskan bahwa seseorang yang menggunakan suatu sistem yang baru akan bekerja lebih baik dibandingkan dengan orang yang menggunakan sistem yang lama.

Dapat disimpulkan bahwa *effort expectancy* yaitu sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dari belajar dalam menggunakan sistem sampai menjadi terampil dalam menggunakan sistem. Intensitas penggunaan dan interaksi antar pengguna dengan sistem akan menunjukkan kemudahan penggunaan. Konstruk yang akan digunakan dalam penelitian adalah *perceived ease of use* dan *ease of use*.

## 2.7 Social Influence

*Social Influence* didefinisikan sebagai tingkat seorang individual memiliki persepsi mengenai kepentingan yang dipercaya oleh orang lain akan memengaruhinya untuk menggunakan sistem yang baru. *Social Influence* merupakan faktor penentu terhadap tujuan perilaku dalam menggunakan teknologi informasi. *Social Influence* mempunyai dampak perilaku individu melalui tiga mekanisme yaitu ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*) (Venkatesh, Morris, Davis G, & Davis F, 2003).

Cimperman, Brencic, dan Trkman (2016) memprediksi perilaku pengguna dalam penerimaan teknologi layanan kesehatan menjadi penting karena pendapat dari orang dekat pengguna yang cukup kuat. Pengguna akan

cenderung menggunakan teknologi tergantung sejauh mana perawat homecare, anak-anak atau cucu mereka mendesak pengguna untuk menggunakannya. Dukungan yang positif akan meningkatkan penerimaan dan niat pengguna untuk menggunakan layanan kesehatan. Konstruk ini memiliki tiga konstruk berdasarkan pada model sebelumnya, yaitu *subjective norm*, *social factors*, dan *image*.

Venkatesh, Morris, Davis G, dan Davis F (2003) mendefinisikan *subjective norm* sebagai persepsi bahwa kebanyakan orang-orang yang penting baginya membuat seseorang harus atau tidak harus melakukan suatu perilaku tertentu. Pengguna akan cenderung melakukan suatu aktivitas jika ada dorongan dari orang lain misalnya keluarga atau teman dekat. Thompson, Higgins, dan Howell (1991) mendefinisikan *social factors* sebagai proses individu terhadap budaya suatu kelompok tertentu dan kesepakatan yang dibuat individu dengan orang lain dalam situasi tertentu. *Social factors* didefinisikan sebagai proses penilaian seseorang terhadap budaya suatu kelompok tertentu sehingga memengaruhi untuk menggunakan sistem. Persetujuan antara seseorang dengan orang lain dalam situasi tertentu juga memengaruhi penggunaan sistem. *Image* didefinisikan sebagai tingkat penggunaan inovasi akan meningkatkan citra atau status seseorang dalam sistem sosial seseorang (Moore & Benbasat, 1991).

Dapat disimpulkan bahwa *social influence* yaitu sejauh mana kepercayaan, persepsi, dan tingkah laku orang lain akan memengaruhi individu untuk menggunakan layanan Homedika. Dalam lingkup layanan kesehatan, pengaruh tersebut bisa datang dari tenaga kesehatan seperti dokter atau perawat. Konstruk yang akan digunakan dalam penelitian adalah *subjective norm* dan *social factors*.

### 1.7 Facilitating Conditions

*Facilitating Conditions* didefinisikan sebagai tingkat seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknikal tersedia untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, Morris, Davis G, & Davis F, 2003). Dalam konteks penggunaan teknologi dengan pengguna usia tua, fasilitas seperti akses dan tersedianya dukungan teknis secara signifikan akan meningkatkan perilaku pengguna. Selain itu, tingkat dukungan organisasi yang lebih tinggi (persetujuan dari institusi kesehatan, pemerintah, dan lain-lain) mendorong kepercayaan yang lebih baik terhadap pengguna (Cimperman, Brencic, & Trkman, 2016). Konstruk ini memiliki tiga konstruk berdasarkan pada model sebelumnya, yaitu *perceived behavioral control*, *facilitating conditions*, dan *compability*.

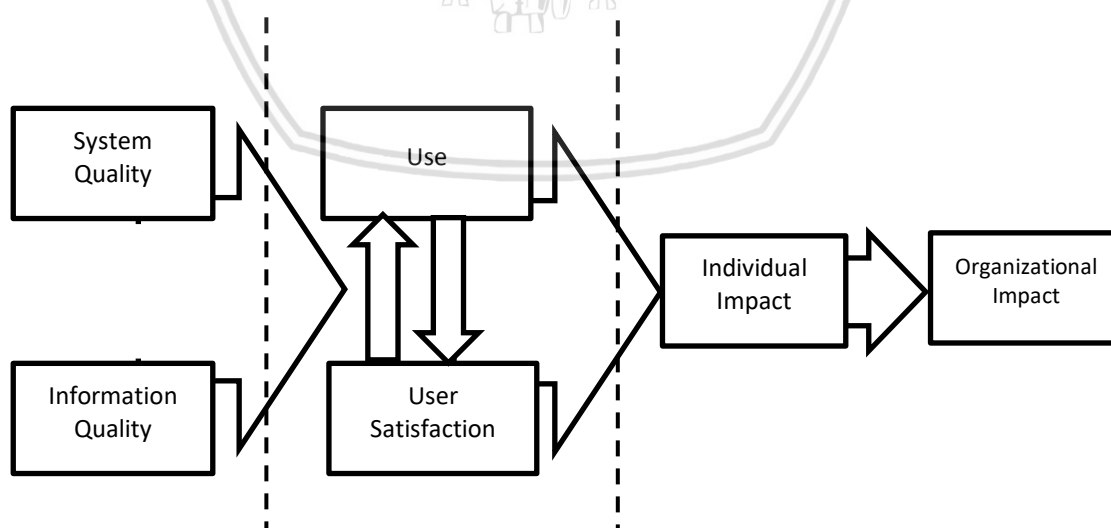
*Perceived Behavioral Control* didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap faktor internal dan eksternal yang mempermudah atau mempersulit saat melakukan suatu aktivitas (Ajzen, 1991). Persepsi tersebut berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan sistem. Sementara faktor yang memengaruhi mencakup keberhasilan, sumber daya, dan teknologi yang memfasilitasi kondisi (Ajzen, 1991). *Facilitating conditions* yaitu faktor yang berasal dari lingkungan untuk membuat pengguna menjadi mudah dalam

menggunakan sistem. Tersedianya perangkat untuk mengakses sistem merupakan salah satu jenis *facilitating conditions*. Selain itu, pelatihan penggunaan sistem sehingga akan membantu pengguna dalam menghadapi kesulitan (Thompson, Higgins, & Howell, 1991). *Compatibility* sebagai tingkat di mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai, kebutuhan, dan pengamatan yang ada (Moore & Benbasat, 1991).

Dapat disimpulkan bahwa *facilitating conditions* yaitu sejauh mana faktor seperti teknologi dan organisasi dapat mendukung pengguna saat menggunakan suatu teknologi. Seperti halnya pengguna yang telah berusia tua membutuhkan perhatian lebih saat menggunakan suatu teknologi. Konstruk yang akan digunakan dalam penelitian adalah *perceived behavioral control* dan *facilitating conditions*.

### 1.8 Model DeLone dan McLean

Model DeLone & McLean (1992) merupakan model kesuksesan sistem informasi yang mendapatkan tanggapan yang positif karena model ini merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Pada Gambar 2.1 pertama kali disajikan enam dimensi kesuksesan sistem informasi yaitu, kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organization impact*). Variabel dari kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi terbagi menjadi tiga bagian yaitu pembuatan dari sistem informasi itu sendiri, penggunaan dari sistem informasi, dan dampak yang dihasilkan dari pengguna serta kepuasan pengguna. Model DeLone & McLean tidak mengukur keenam dimensi secara independen namun secara keseluruhan yang saling mempengaruhi.

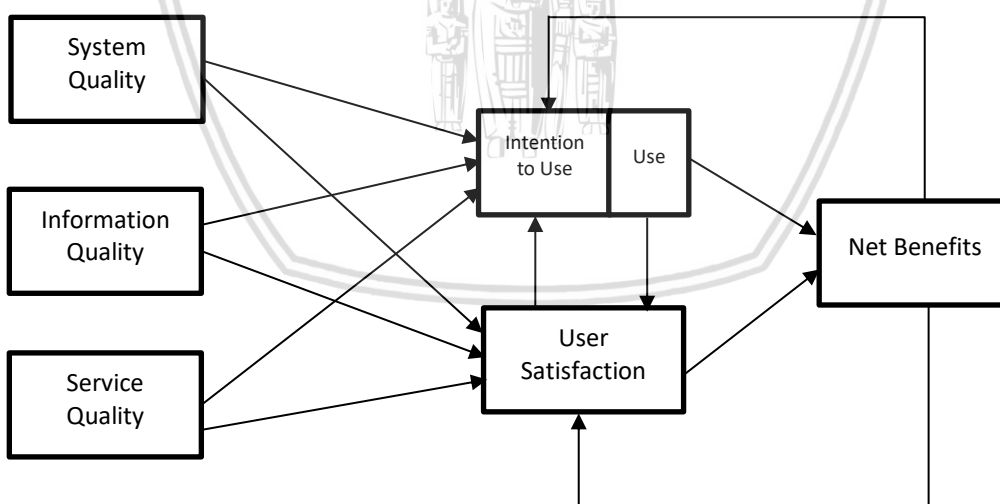


Gambar 2. 3 Model Delone & McLean

Sumber: DeLone & McLean (1992)

Pada tahun 2003, DeLone & McLean memperbarui model kesuksesan sistem informasinya. Pada model pertama kali DeLone & McLean menunjukkan bahwa dimensi *system quality* dan *information quality* cukup untuk menggambarkan karakteristik penting dari sistem informasi kepada pengguna. Namun, lambat laun dibutuhkan dimensi yang lain yaitu *service quality*. Sehingga pembaruan yang dilakukan oleh DeLone & McLean yaitu menambahkan variabel kualitas layanan (*service quality*) dengan konsep hampir sama dengan metodologi ITIL yang digunakan secara luas dalam mengukur nilai layanan TI. DeLone & McLean menggabungkan variabel dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organization impact*) menjadi manfaat-manfaat bersih (net benefits) untuk ukuran dalam menilai kesuksesan sistem informasi serta menambahkan umpan balik dari variabel manfaat bersih (*net benefits*) ke variabel penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). DeLone & McLean juga menambahkan variabel keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) pada variabel penggunaan (*use*) untuk mengukur perilaku pengguna.

Pada Gambar 2.2 dapat dijelaskan bahwa *system quality*, *information quality*, dan *service quality* saling berpengaruh terhadap *intention to use* dan *use* serta *user satisfaction*. Peran dari kualitas yang dihasilkan dari sistem dan layanan terhadap pengguna akan memengaruhi penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pada akhirnya penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memberikan pengaruh pada seberapa besar manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) yang diperoleh. Model DeLone & McLean yang telah diperbarui dapat dilihat pada Gambar 2.2.



**Gambar 2. 4 Model Kesuksesan SI DeLone & McLean yang diperbarui**

Sumber: (DeLone & McLean, 2003)

### 1.9 System Quality

Kualitas pada sistem menggambarkan kualitas pengolahan sistem informasi yang mencakup komponen perangkat lunak dan data. Pengolahan sistem informasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu sistem secara teknis sesuai dengan pengguna (Gorla, Somers, & Wong, 2010). Pasien akan mengukur bagaimana kualitas sistem berdasarkan kualitas pengolahan sistem dan kekuatan teknis. Urbach & Mueller (2011) juga mengatakan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi. Dimensi kualitas sistem biasanya berfokus pada aspek kegunaan dan karakteristik kinerja sistem yang dimiliki.

Menurut Yu & Qian (2018) *system quality* didefinisikan sebagai keseluruhan kinerja suatu sistem yang dirasakan oleh pengguna. Fokus *system quality* yang diteliti bertujuan mengukur keberhasilan teknis sistem *Electronic Health Records (EHR)*. Indikator yang digunakan untuk pengukuran yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), kegunaan (*usefulness*), dan mudah dipelajari (*ease of learning*). Sementara menurut DeLone & McLean (2016) untuk mengidentifikasi *system quality* terdiri dari beberapa indikator yang diperlukan dalam sistem informasi misalnya kemudahan penggunaan (*ease of use*), fleksibilitas sistem (*system flexibility*), keandalan sistem (*system reliability*), mudah dipelajari (*ease of learning*), serta indikator berupa memahami secara naluriah (*intuitiveness*), keamanan sistem (*system security*), kecanggihan (*sophistication*), dan kecepatan akses (*response times*).

Dapat disimpulkan bahwa *system quality* adalah kinerja dari suatu sistem informasi kesehatan baik dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan produser yang dirasakan oleh pengguna. Indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah fleksibilitas sistem (*system flexibility*), keandalan sistem (*system reliability*), kecepatan akses (*response times*), dan keamanan sistem (*security*).

### 1.10 Information Quality

Kualitas informasi didefinisikan sebagai tingkat di mana pasien merasakan kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem (Garcia, Han, & Adalakun, 2017). Kualitas informasi adalah salah satu indikator yang sering dibahas dalam literatur sistem informasi. Menurut Garcia, Han, dan Adalakun (2017) indikator pada variabel *information quality* yaitu kelengkapan informasi (*information completeness*) dan kerahasiaan (*privacy*). Sementara menurut Livari (2005) indikator pada variabel *information quality* yaitu kelengkapan (*completeness*), ketepatan (*precision*), data yang selalu diperbaharui (*currency*), akurasi (*accuracy*), keandalan (*reliability*), dan bentuk keluaran (*format of output*).

Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan pada keluaran sistem informasi. Contohnya adalah informasi yang dapat dihasilkan karyawan



menggunakan sistem informasi di perusahaan seperti statistic penjualan terbaru atau harga terkini untuk penawaran. Kualitas informasi sering dilihat sebagai pengaruh penting pada kepuasan pengguna (Urbach & Mueller, 2011). Menurut DeLone & McLean (2016) *information quality* terdiri dari beberapa indikator yang diinginkan dari keluaran suatu sistem misalnya relevan (*relevance*), akurasi (*accuracy*), ringkas (*conciseness*), kelengkapan (*completeness*), kemampuan memahami (*understandability*), berlaku secara umum (*currency*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kegunaan (*usability*).

Dapat disimpulkan bahwa *information quality* adalah keluaran (*output*) berupa informasi yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan sistem informasi kesehatan. Indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu kelengkapan informasi (*information completeness*), penyajian informasi (*format*), relevansi (*relevance*), akurat (*accurate*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

### 1.11 Service Quality

Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan normatif pengguna dan persepsi terhadap kinerja layanan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Gorla, Somers, dan Wong (2010) indikator pada *service quality* yaitu keandalan (*reliability*), kecepatan respon (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Keandalan (*reliability*) mengukur sejauh mana bagian sistem informasi berusaha meningkatkan layanan informasi kepada pengguna. Kecepatan respon (*responsiveness*) mengukur sejauh mana *staff* sistem informasi bersedia membantu pengguna dan memberikan layanan yang cepat. Kepastian (*assurance*) adalah kemampuan *staff* TI untuk membangun kepercayaan diri pengguna. Empati (*emphaty*) berkaitan dengan membangun rasa empati pada *staff* sistem informasi.

Kualitas layanan mewakili kualitas dukungan yang diterima pengguna dari bagian sistem informasi dan personel pendukung TI seperti misalnya pelatihan, hotline atau *helpdesk* (Urbach & Mueller, 2011). Sama halnya dengan DeLone & McLean (2016) bahwa *service quality* yang diterima pengguna berasal dari organisasi sistem informasi dan personil pendukung TI. Indikator menurut DeLone & McLean yaitu tanggap (*responsiveness*), akurasi (*accuracy*), keandalan (*reliability*), kompetensi teknis (*technical competence*), dan empati (*empathy*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *service quality* adalah kualitas layanan yang diterima oleh pengguna dari penyedia layanan sistem informasi yaitu Homedika. Indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

### 1.12 Use

Yu & Qian (2018) mendefinisikan *use* sebagai tingkat dan cara di mana *staff* dan pelanggan memanfaatkan kemampuan sistem informasi misalnya dari indikator jumlah (*amount*), frekuensi (*frequency*), dan tingkat penggunaan (*extent of use*). Ojo (2017) berpendapat bahwa *intention to use/use* berkaitan dengan penilaian mengenai cara sistem informasi digunakan. Berbagai penelitian

telah mengukur dengan menguji penggunaan actual (*actual usage*) atau frekuensi penggunaan (*frequency of use*). Penelitian yang dilakukan pada pengguna sistem informasi di rumah sakit menilai dari manfaat yang didapatkan (*perceived usefulness*).

Dimensi use mewakili derajat dan cara di mana sistem informasi digunakan oleh penggunanya. Mengukur penggunaan sistem informasi adalah konsep luas yang dapat dipertimbangkan dari beberapa perspektif. Dalam hal penggunaan sukarela yaitu penggunaan sebenarnya dari sistem informasi dapat menjadi ukuran kesuksesan yang tepat (Urbach & Mueller, 2011). Urbach & Mueller (2011) juga menyebutkan bahwa mengukur penggunaan secara objektif berdasarkan waktu koneksi, fungsi yang digunakan atau frekuensi penggunaan.

Menurut DeLone & McLean (2016) *use* merupakan indikator untuk mengetahui tingkat atau cara pekerja dan pelanggan memanfaatkan kemampuan sistem informasi berdasarkan *amount of use*, *frequency of use*, *nature of use*, *appropriateness of use*, *extent of use*, dan *purpose of use*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *use* digunakan untuk mengetahui seberapa sering pengguna memanfaatkan sistem informasi kesehatan. Indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu *frequency of use*.

### 1.13 User Satisfaction

*User satisfaction* merupakan tingkat kepuasan secara keseluruhan antara pengguna dan interaksinya dengan sistem informasi. Ojo (2017) menganggap *user satisfaction* merupakan item terpenting untuk mengukur kesuksesan sistem. Hal tersebut dinilai dalam penelitiannya yang menggambarkan kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan sistem informasi di rumah sakit.

Instrumen yang banyak digunakan oleh penelitian-penelitian sebelumnya banyak yang berkaitan dengan sistem, informasi, dan kualitas layanan (Urbach & Mueller, 2011). DeLone & McLean (2003) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan penggunaan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean (2003) mengidentifikasi *user satisfaction* sebagai tingkat kepuasan pengguna dengan indikator *repeat purchases* dan *repeat visits*.

Dapat disimpulkan bahwa *user satisfaction* adalah kepuasan yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem informasi kesehatan. Indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu *repeat purchases* dan *repeat visits*.

### 1.14 Net Benefits

Garcia, Han, dan Adalakun (2017) mendefinisikan *net benefits* sebagai sejauh mana sistem informasi membantu keberhasilan pasien. Indikator yang digunakan yaitu manfaat (*usefulness*), biaya (*cost*), mudah dalam menjadwalkan (*ease of scheduling*), rentang waktu (*duration*), dan manfaat penyedia layanan (*provider benefits*).

Menurut DeLone & McLean (2016) *net benefits* merupakan sejauh mana sistem informasi membantu keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri, dan Negara. Pemanfaatan sistem informasi misalnya membantu dalam pengambilan keputusan, meningkatkan produktivitas, meningkatkan penjualan, mengurangi biaya sehingga keuntungan meningkat, efisiensi pasar, kesejahteraan konsumen, terciptanya lapangan pekerjaan, dan pembangunan ekonomi. Net Benefits dianggap sebagai salah satu ukuran terpenting dari kesuksesan sistem informasi sehingga akan diketahui sejauh mana sistem informasi berkontribusi dalam hal positif atau negatif (Ojo, 2017).

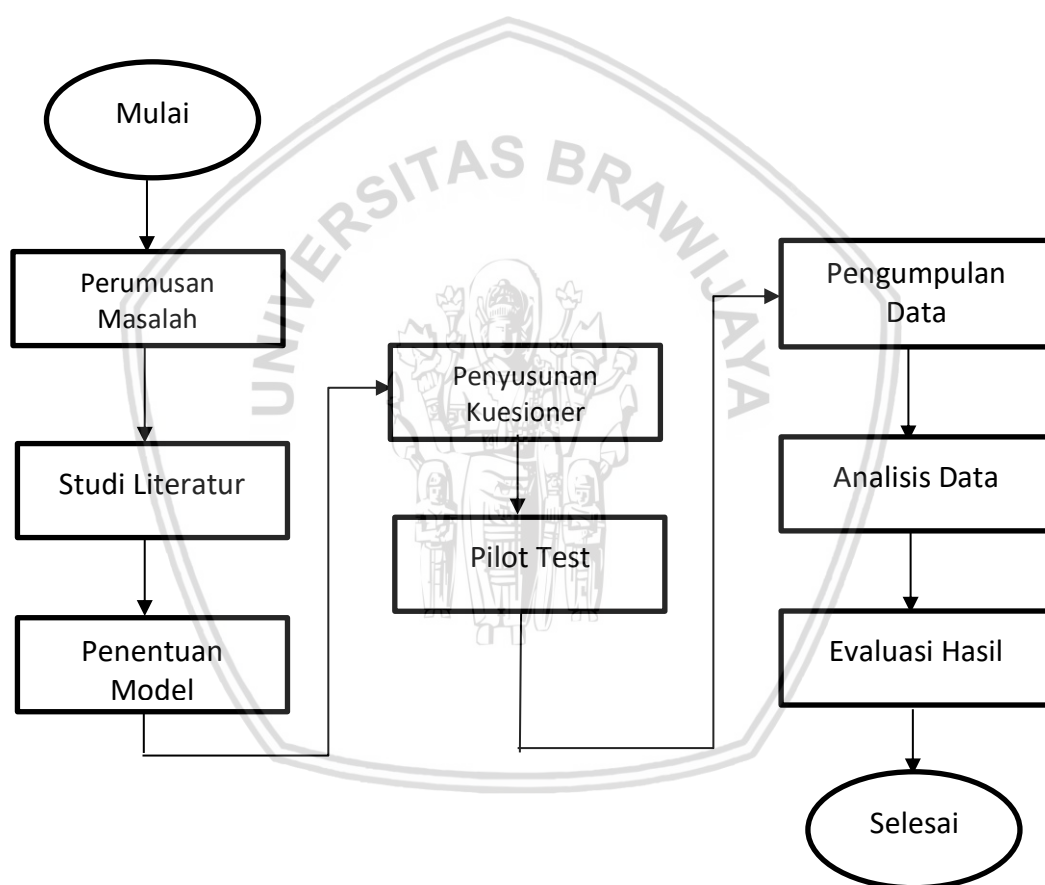
Dapat disimpulkan bahwa *net benefits* merupakan dampak dari penggunaan sistem yang tidak hanya untuk individu namun juga untuk penyedia layanan sistem informasi. Indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu efektivitas (*effectiveness*) dan meningkatkan pengetahuan (*improved knowledge sharing*).



## BAB 3 METODOLOGI

### 3.1 Desain Penelitian

Tahap pertama pada penelitian diawali dengan merumuskan masalah lalu melakukan studi literatur mengenai teori kualitas dan kesuksesan. Tahap selanjutnya yaitu menentukan model berdasarkan penelitian sebelumnya. Penyusunan kuesioner berdasarkan model yang digunakan dilanjutkan dengan *pilot test* terlebih dahulu. Tahap selanjutnya yaitu pengumpulan data dilanjutkan dengan analisis data dan evaluasi hasil. Tahapan dan proses yang akan dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan Recker (2013) yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

### 3.2 Jenis Penelitian

Pada penelitian menggunakan metode kuantitatif yaitu suatu teknik untuk menjawab pertanyaan penelitian (misalnya, tentang interaksi manusia dan teknologi informasi) dengan penekanan data kuantitatif (Recker, 2013). Fokus metode kuantitatif pada jumlah yang dikumpulkan untuk mengukur keadaan beberapa variabel di lapangan. Dalam artian bahwa banyaknya data digunakan

untuk mewakili suatu nilai dan tingkat akurasi terhadap suatu fenomena yang terjadi. Hal penting yang dapat dilakukan peneliti kuantitatif yaitu memastikan bahwa hasil dari penelitian dapat dipercaya.

### 3.3 Model Penelitian

Penentuan model dilakukan untuk mengetahui variabel-variabel yang dibutuhkan untuk pengukuran. Model penelitian yang digunakan yaitu model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dan model DeLone & McLean. Variabel-variabel pengukuran yang digunakan dalam penelitian dengan metode UTAUT, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Sementara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian dengan model DeLone & McLean, yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*.

### 3.4 Penyusunan Kuesioner

Fokus pada metode kuantitatif yaitu pada jumlah data yang dikumpulkan untuk mengukur keadaan beberapa variabel sesuai fenomena yang terjadi. Menurut Jan Recker terdapat dua tantangan utama dalam penelitian menggunakan metode kuantitatif. Tantangan yang pertama saat peneliti gagal mengartikan data antara teori pada konstruk dan metode penggunaannya dalam item pengukuran. Tantangan yang kedua yaitu ketepatan pada pengukuran yang tidak dipertahankan. Untuk menghindari masalah tersebut, Recker (2013) memiliki dua persyaratan utama, yaitu (1) variabel pengukuran sesuai dengan teori pada konstruk. Penyesuaian tersebut berkaitan dengan validitas pengukuran, (2) variabel pengukuran harus mengukur teori pada konstruk secara konsisten dan tepat. Pengukuran tersebut berkaitan dengan keandalan.

Pada tahap ini merupakan langkah untuk menetapkan indikator-indikator setiap variabel atau konstruk pada model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dan model DeLone & McLean. Indikator-indikator tersebut disesuaikan dengan objek penelitian. Sehingga nantinya akan dihasilkan pernyataan-pernyataan.

### 3.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala *Likert*. Skala *Likert* umumnya digunakan untuk mengukur sikap atau respons seseorang terhadap suatu objek (Risnita, 2012). Selain praktis, skala *Likert* yang dirancang dengan baik pada umumnya memiliki reliabilitas yang memuaskan. Skala *Likert* berwujud kumpulan pernyataan-pernyataan sikap yang ditulis, disusun, dan dianalisis sedemikian rupa sehingga respon seseorang terhadap pernyataan tersebut dapat diberikan skor dan kemudian dapat diinterpretasikan (Risnita, 2012). Skala *Likert* biasa digunakan dalam penelitian survei yang menggunakan kuesioner. Bentuk tes pada skala *Likert* adalah dalam bentuk pernyataan. Responden akan memilih jawaban dalam bentuk skala pada tiap pernyataan



kuesioner. Dalam skala *Likert* terbagi dalam lima kategori yang digunakan seperti pada Tabel 3.1.

**Tabel 3. 1 Skor Skala *Likert***

Skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Diadaptasi dari Risnita (2012)

### 3.6 Pilot Test

*Pilot test* ditujukan ke sampel dengan jumlah yang tidak banyak yaitu 30 orang. *Pilot test* merupakan tahap untuk pengujian awal item-item pengukuran sebelum dikembangkan ke sampel yang lebih besar (Recker, 2013). *Pilot Test* digunakan untuk mengetahui apakah pernyataan-pernyataan yang ada di dalam kuesioner dapat dipahami oleh responden.

*Pilot test* dilaksanakan setelah melakukan pengujian melalui penilaian ahli (*expert judgement*) yang dilakukan oleh dua dosen ahli. Menurut Azqar (2012) seperti dikutip oleh Hendyadi (2017) bahwa perhitungan uji validitas menggunakan formula Aiken's V didasarkan pada hasil penilaian dari panel ahli sebanyak  $n$  orang terhadap suatu item dengan Persamaan 3.1. Pada Persamaan 3.1,  $r$  adalah angka yang diberikan oleh penilai,  $l_o$  adalah angka penilaian terendah,  $s$  adalah  $r - l_o$ ,  $n$  adalah banyaknya penilai, dan  $c$  adalah angka penilaian tertinggi. Hasil dari penilaian ahli adalah nilai koefisien Aiken's. Nilai yang dihasilkan antara 0,5 – 1. Batas dari nilai koefisien Aiken's yang digunakan pada penelitian adalah nilai koefisien yang lebih dari 0,69. Pernyataan yang kurang dari 0,69 maka akan diperbaiki sesuai saran dari ahli.

$$V = \frac{\sum s}{n(c-1)} \quad (3.1)$$

Uji validitas isi yang dilakukan oleh dua ahli dihitung dengan Persamaan 3.1 dan menghasilkan 4 pernyataan yang tidak valid yaitu pada indikator PE5, PE6, NB48, dan NB49. Pernyataan yang tidak valid tersebut dilakukan perbaikan sesuai saran dari dua ahli. Saran dari ahli yaitu memperbaiki keempat pernyataan tersebut karena inti kalimat masih kurang jelas, menggunakan SPOK pada pernyataan dan menggunakan pemilihan kata yang mudah dipahami responden. Berikut perbaikan dari pernyataan setelah melakukan uji validitas isi yang disajikan dalam Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Hasil perbaikan pernyataan

Indikator	Pernyataan	Keterangan	Perbaikan
PE5	Saya merasa menggunakan layanan <i>website</i> Homedika dapat mengurangi pengeluaran saya karena tidak perlu mengeluarkan biaya untuk transportasi dan ruangan.	Tidak Valid	Saya merasa menggunakan layanan <i>website</i> Homedika dapat mengurangi pengeluaran saya karena tidak perlu mengeluarkan biaya untuk transportasi dan ruang rawat inap.
PE6	Saya merasa menggunakan layanan <i>website</i> Homedika dapat mengurangi resiko penularan penyakit karena tidak perlu dirawat di rumah sakit atau klinik	Tidak Valid	Saya merasa menggunakan layanan <i>website</i> Homedika dapat mempermudah proses pelayanan tenaga kesehatan
NB48	Saya lebih memilih menggunakan layanan <i>website</i> Homedika daripada pergi ke rumah sakit atau klinik.	Tidak Valid	Saya lebih memilih menggunakan layanan <i>website</i> Homedika dalam pelayanan tenaga kesehatan.
NB49	Layanan <i>website</i> Homedika dapat meningkatkan aliran pengetahuan antara saya dengan tenaga kesehatan.	Tidak Valid	Layanan <i>website</i> Homedika dapat meningkatkan aliran pengetahuan saya.

*Construct validity* dilakukan melalui *pilot test* kepada 30 responden. *Pilot test* ini menghasilkan nilai validitas tiap butir pernyataan dan nilai reliabilitas. Pengujian validitas dengan jumlah data sebanyak 30 dan taraf signifikansi 0,05 dihasilkan nilai  $r$  adalah 0,361. Pernyataan yang tidak valid akan diatasi dengan beberapa langkah. Langkah pertama, jika nilai koefisien korelasi kurang dari 0,361 sebagai batas minimum validitas maka pernyataan tersebut dikeluarkan dari kuesioner. Pernyataan yang memiliki nilai kurang dari 0,361 terletak pada indikator EE8 dan SQ25. Selanjutnya setiap pernyataan pada indikator akan dipilih yang memiliki nilai koefisien korelasi tertinggi. Kuesioner akan menghasilkan setiap indikator memiliki satu pernyataan kecuali variabel yang hanya memiliki satu indikator yaitu *frequency of use* pada variabel *use*. Indikator *frequency of use* tetap memiliki dua pernyataan. Sehingga total pernyataan pada kuesioner sebanyak 26 pernyataan dengan 25 indikator dapat digunakan untuk pengambilan data selanjutnya.

*Pilot test* yang dilakukan juga perlu dilakukan pengujian reliabilitas. Hasil yang diperoleh bahwa secara keseluruhan variabel dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits* memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,6. Sehingga kuesioner dapat digunakan untuk pengambilan data selanjutnya karena memiliki nilai reliabilitas yang baik.

### 3.7 Pengumpulan Data

#### 3.7.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Sementara sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini jumlah populasi adalah 132 pengguna yang pernah menggunakan pemesanan tenaga kesehatan Homedika di kota Malang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Secara umum, semakin besar sampel maka semakin baik karena tidak hanya memberikan memberikan reliabilitas yang baik namun juga dari segi statistik yang digunakan (Cohen, Manion, & Morrison, 2007). Jumlah sampel sebanyak 30 merupakan jumlah minimum dalam penelitian. Hal ini juga sejalan menurut Roscoe (1975) yang dikutip Hill (1998), yaitu (1) ukuran sampel sebanyak 30 sampai 500 merupakan ukuran yang direkomendasikan; (2) dalam penelitian eksperimen sederhana dengan kontrol yang ketat maka penelitian yang berhasil dapat dilakukan dengan sampel sekecil 10 sampai 20; (3) dalam kebanyakan penelitian *ex post facto* dan eksperimental, sampel 30 atau lebih direkomendasikan; (4) dalam penelitian multivariat, misalnya regresi berganda maka ukuran sampel setidaknya harus 10 kali lebih besar daripada jumlah variabel.

Sehingga sesuai pendapat Roscoe (1975) maka sampel yang digunakan untuk penelitian ini berjumlah 30 orang pengguna Homedika. Pengguna yang dimaksud merupakan pasien yang pernah menggunakan pemesanan tenaga kesehatan melalui *website* Homedika di kota Malang. Responden dipilih berdasarkan daerah yang dekat dengan peneliti yaitu dimulai dari responden yang tinggal di daerah Lowokwaru, Blimbing, Klojen, dan Sawojajar.

#### 3.7.2 Sumber Data

Sumber data penelitian terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012). Data yang dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner, observasi, dan eksperimen merupakan contoh data

primer. Sumber data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain berkaitan dengan permasalahan penelitian (Sugiyono, 2012). Data primer diperoleh dengan cara wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan Homedika. Sementara data sekunder diperoleh melalui literatur, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

### 3.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan teknik survei. Survei adalah suatu metode penelitian non eksperimental yang tidak melibatkan pengendalian atau manipulasi variabel independen atau yang melibatkan suatu perlakuan (Recker, 2013). Teknik survei yang digunakan melalui wawancara dan kuesioner. Kuesioner merupakan satu set pertanyaan yang tersusun secara sistematis dan standar sehingga pertanyaan yang sama dapat diajukan terhadap setiap responden (Supranto, 2000). Keuntungan menggunakan kuesioner dalam suatu survey dibandingkan dengan teknik lainnya yaitu memperoleh standar data yang dapat dipertanggungjawabkan untuk keperluan analisis mengenai karakteristik populasi yang diteliti (Supranto, 2000).

Pengumpulan data pertama kali dilakukan dengan cara wawancara dengan *staff* departemen TI di Homedika mengenai permasalahan apa saja yang dikeluhkan pengguna saat menggunakan layanan Homedika. Pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan dengan mendatangi langsung ke rumah pengguna Homedika yang ada di kota Malang. Setelah data terkumpul maka melanjutkan tahap berikutnya yaitu analisa, uji validitas, dan uji reabilitas.

## 3.8 Metode Analisis Data

### 3.8.1 Statistik Deskriptif

Data kuesioner yang dihasilkan akan dianalisis dengan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2017). Statistika yang dilakukan dinyatakan dalam dua ukuran yaitu:

#### 1. Pemusatan Data

Untuk mengetahui sekelompok data dari keseluruhan data dapat dilakukan dengan mendefinisikan ukuran-ukuran numerik pada data. Beberapa teknik penjelasan kelompok yang telah diobservasi dengan data kuantitatif, selain dijelaskan melalui tabel dan gambar dapat dilakukan dengan teknik statistik. Teknik statistik yang digunakan melalui modus, median, dan mean.

## a. Median

Median adalah teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya dari yang terkecil sampai terbesar, atau sebaliknya. Median dihitung dengan Persamaan 3.2. Pada Persamaan 3.2, *med* adalah median, *n* adalah banyaknya data, dan *X* adalah urutan data.

$$Med = \begin{cases} X_{\frac{(n+1)}{2}}, & \text{jika } n \text{ ganjil} \\ \frac{1}{2} \cdot X_{\frac{n}{2}} + X_{\frac{(n+2)}{2}}, & \text{jika } n \text{ genap} \end{cases} \quad (3.2)$$

## b. Modus

Modus adalah teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sering muncul dalam kelompok tersebut. Modus dilambangkan dengan Mo. Modus untuk data tunggal langsung diketahui dengan melihat data yang paling sering muncul.

## c. Mean

Mean adalah teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Mean dihitung dengan Persamaan 3.3. Pada Persamaan 3.3, *me* adalah mean atau rata-rata, *x<sub>i</sub>* adalah data ke-i, dan *n* adalah banyaknya data.

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{n} \quad (3.3)$$

## 2. Penyebaran Data

Untuk menjelaskan keadaan suatu kelompok dapat juga berdasarkan tingkat variasi data yang terjadi pada kelompok tersebut. Untuk mengetahui tingkat variasi data dapat dilakukan dengan melihat *varians* dan simpangan baku atau *standar deviasi* dari kelompok data.

## a. Varians

*Varians* adalah teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan homogenitas kelompok. *Varians* yang dihitung berdasarkan sampel dihitung dengan Persamaan 3.4. Pada Persamaan 3.4, *s<sup>2</sup>* adalah *varians* sampel, *x<sub>i</sub>* adalah data ke-i,  $\bar{x}$  adalah rata-rata sampel, dan *n* adalah banyaknya sampel.

$$s^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1} \quad (3.4)$$



b. Simpangan Baku

Simpangan baku merupakan akar dari *varians* yang menunjukkan tingkat variasi dari sekelompok data atau ukuran standar dari rata-ratanya. Simpangan baku yang dihitung berdasarkan sampel dihitung dengan Persamaan 3.5. Pada Persamaan 3.5,  $s$  adalah simpangan baku sampel dan  $s^2$  adalah *varians* sampel.

$$s = \sqrt{s^2} \quad (3.5)$$

Setelah dilakukan perhitungan statistik deskriptif, hasil pemusatan data dikategorikan dalam beberapa skala. Menurut Azwar (2012) kurva distribusi normal terbagi ke dalam enam bagian atau enam satuan standar deviasi. Tiga bagian terletak di kiri yang bernilai negatif dan tiga bagian terletak di kanan bernilai positif. Dalam penelitian ini terdapat enam kategori yang dapat dilihat pada Tabel 3.3.

**Tabel 3. 3 Kategori Nilai**

Rentang Nilai (%)	Kategori
$83,35 < x \leq 100$	Sangat tinggi
$66,68 < x \leq 83,35$	Tinggi
$50,01 < x \leq 66,68$	Cukup tinggi
$33,34 < x \leq 50,01$	Cukup rendah
$16,67 < x \leq 33,34$	Rendah
$0 < x \leq 16,67$	Sangat rendah

Sumber: Diadaptasi dari Azwar (2012)

### 3.8.2 Uji Validitas

Validitas menjelaskan apakah data yang terkumpul sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan peneliti. Hasil ukur yang valid dapat menggambarkan target ukur setiap indikator pada model (Recker, 2013). Validitas terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu validitas rupa (*face validity*), validitas isi (*content validity*), dan validitas konstruk (*construct validity*).

*Face validity* berkaitan dengan indikator pengukuran yang dinilai dari format tampilan alat ukur yang digunakan. *Face validity* biasanya diteliti oleh para ahli sesuai dengan bidang penelitian untuk menilai seperangkat indikator pengukuran sehingga sesuai dengan target ukur variabel yang digunakan. Apabila indikator pengukuran tampak sesuai dengan target ukur maka dapat dikatakan valid.

*Content validity* berkaitan dengan seberapa sesuai seperangkat indikator pengukuran dengan teori pada variabel. *Content validity* merupakan hal yang

penting karena peneliti harus memilih indikator pengukuran yang akan digunakan untuk membuat pernyataan pada kuesioner. Pernyataan kuesioner dinilai valid apabila dapat mempresentasikan indikator pengukuran dan sesuai dengan tujuan penelitian.

*Construct validity* berkaitan dengan pengukuran antar konstruk. Fokus dari *construct validity* yaitu item yang dipilih dari konstruk jika dibandingkan dengan konstruksi laten lainnya hasilnya akan layak. *Construct validity* memiliki dua aspek yaitu, *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* menunjukkan derajat kesesuaian teori pada variabel dan dibuktikan saat indikator dianggap sesuai dengan variabelnya. *Discriminant validity* menunjukkan sejauh mana derajat ketidaksesuaian pada indikator pengukuran dengan teori pada variabel.

$$r_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (n\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (n\sum Y)^2\}}} \quad (3.6)$$

Untuk menguji validitas instrumen digunakan rumus korelasi *Product Moment* yang disajikan pada Persamaan 3.6 Pada Persamaan 3.6,  $r$  adalah koefisien korelasi antara variabel  $x$  dan variabel  $y$ ,  $n$  adalah jumlah sampel,  $x$  adalah skor total  $x$ , dan  $y$  adalah skor total  $a$ . Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu indikator digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi dengan taraf signifikansi 0,05. Dengan kriteria pengujian apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka alat ukur tersebut dinyatakan valid. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka alat ukur tersebut adalah tidak valid (Wahyuni, 2014).

### 3.8.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menjelaskan sejauh mana variabel memiliki hasil pengukuran yang konsisten walaupun dilakukan pengukuran berulang kali (Recker, 2013). Sumber masalah reliabilitas sering berasal dari observasi yang subjektif dan pengumpulan data. Sehingga penelitian kuantitatif digantikan menggunakan teknik yang lebih objektif seperti kuesioner atau penggunaan sarana data yang lebih faktual lainnya. Sumber masalah lain pada reliabilitas bisa berasal dari pertanyaan-pertanyaan yang ambigu atau tidak tepat untuk diajukan kepada responden (Recker, 2013). Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan melakukan uji reliabilitas. Pengujian reliabilitas dengan *cronbach's alpha* yang disajikan pada Persamaan 3.7. Pada Persamaan 3.7,  $r_{11}$  adalah koefisien reliabilitas instrumen yang dicari,  $k$  adalah banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal,  $\sum \sigma_i^2$  adalah jumlah variansi skor butir soal ke- $i$ , dan  $\sigma_i^2$  adalah variansi total.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_i^2} \right] \quad (3.7)$$

Apabila nilai *cronbach's alpha* > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika nilai *cronbach's alpha* antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika nilai *cronbach's alpha* 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika nilai *cronbach's alpha* < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika nilai *cronbach's alpha* rendah maka kemungkinan satu atau beberapa indikator item tidak reliabel (Wahyuni, 2014).

### 3.8.4 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari populasi terdistribusi normal atau tidak (Herawati, 2016). Jika data yang diperoleh dari pengukuran sampel terdistribusi normal, maka data tersebut dapat dikatakan berasal dari populasi yang terdistribusi normal. Uji normalitas juga untuk membuktikan bahwa sampel berasal dari populasi.

Data terdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi (*sig 2-tailed*) lebih besar dari 0,05 atau 0,01. Data tidak terdistribusi normal jika nilai signifikansi (*sig 2-tailed*) lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau 0,01 (Herawati, 2016). Uji normalitas bisa dilakukan dengan teknik *Shapiro Wilk*. Uji *Shapiro Wilk* dibatasi untuk ukuran sampel kurang dari 50 (Razali & Yap, 2011).

*Skewness* atau kemencengan suatu data untuk mengetahui besarnya pembagian data atau rata-rata sebaran data yang biasanya diwujudkan dengan bentuk lonceng. *Skewness* untuk menentukan kecenderungan kemiringan berdasarkan metode dari Pearson dan Bowley (Supangat, 2006). Kemencengan data dibagi menjadi tiga jenis yang dapat diketahui melalui rumus atau dengan membandingkan nilai mean, median, dan modus. Apabila nilai  $sk=0$  atau nilai  $mean=median=modus$  maka menunjukkan kemencengan data simetris. Apabila nilai  $sk<0$  atau nilai  $mean<median<modus$  maka menunjukkan kemencengan data ke arah kiri atau kemencengan negatif. Apabila nilai  $sk>0$  atau nilai  $mean>median>modus$  maka menunjukkan kemencengan data arah kanan atau kemencengan positif. Kemencengan suatu data menurut Pearson dapat diketahui menggunakan Persamaan 3.8. Pada Persamaan 3.8,  $sk$  adalah nilai skewness,  $\bar{x}$  adalah nilai mean,  $med$  adalah nilai median, dan  $s$  adalah standar deviasi.

$$sk = \frac{3 (\bar{x} - Med)}{s} \quad (3.8)$$

### 3.8.5 Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah pengujian untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari populasi memiliki varians yang homogen atau tidak. Uji homogenitas menggunakan Levene's Test. Data yang diuji menggunakan Levene's Test tidak harus terdistribusi normal, namun harus kontinu (Hartati, et al., 2013). Data dikatakan homogen apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05. Data dikatakan tidak homogen apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05.

*Kurtosis* atau keruncingan dari suatu distribusi adalah derajat kelancipan dari distribusi tersebut terhadap distribusi normal (kurva normal). Menurut Sianipar & Luxianto (2013) ditinjau dari segi kelancipannya, suatu distribusi dapat dibedakan menjadi tiga: 1) jika kurva distribusi berbentuk kurva normal, maka kurva tersebut disebut mesokurtik; (2) jika kurva distribusi memiliki puncak yang lebih runcing dibandingkan kurva normal, maka kurva disebut leptokurtik. Data-data lebih banyak menyebar ke arah nilai tengah dibandingkan kurva normal; (3) jika kurva distribusi memiliki puncak yang lebih rendah dibandingkan kurva normal, maka kurva disebut platikurtik. Data-data lebih banyak menyebar jauh dari nilai tengah dibandingkan kurva normal. Keruncingan suatu kurva dapat dilihat berdasarkan nilai koefisien *kurtosis*nya. Semakin runcing nilai *kurtosis* maka menunjukkan data hamper mengumpul yang berarti data homogen.

### 3.8.6 Uji Linearitas

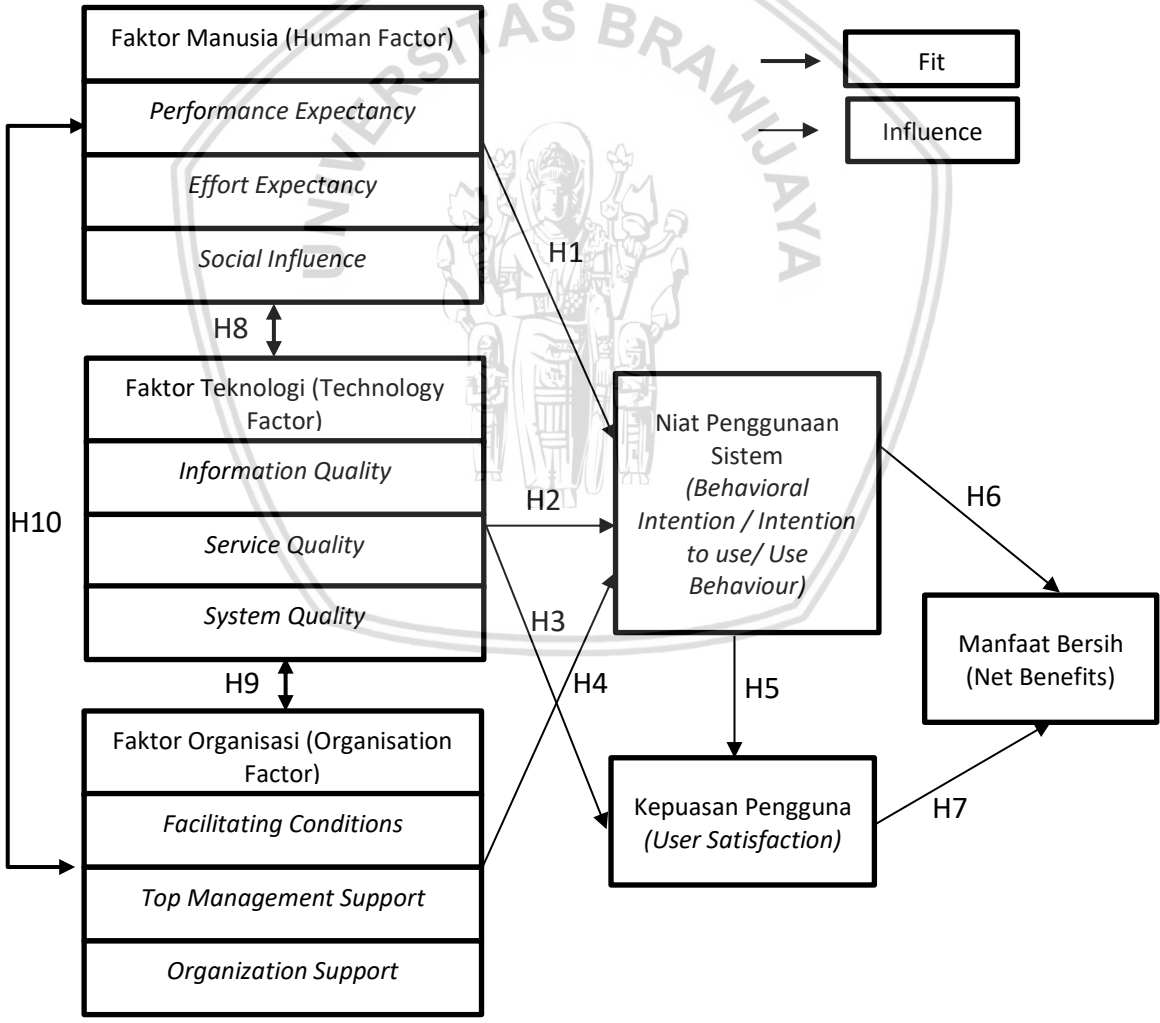
Uji linearitas adalah pengujian untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang ada pada penelitian memiliki hubungan yang linier atau pada garis lurus secara signifikan. Linieritas artinya setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Uji linearitas dilakukan menggunakan *Test of Linearity* pada SPSS. Variabel dikatakan memiliki hubungan linier jika nilai signifikansi kurang dari 0,05.

## BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA

Responden pada penelitian adalah pengguna yang pernah menggunakan pemesanan tenaga kesehatan melalui situs web Homedika di kota Malang. Kuesioner dikumpulkan dengan mendatangi rumah masing-masing pengguna sebanyak 30 pengguna yang tinggal di daerah Lowokwaru, Blimbing, Klojen, dan Sawojajar.

### 4.1 Model Penelitian

Model penelitian digunakan untuk menentukan variabel independen dan dependen pada model UTAUT dan model DeLone & McLean. Variabel independen dan dependen digunakan untuk uji homogenitas dan linieritas. Model penelitian berdasarkan penelitian Pamugar, Winarno, & Najib (2014) yang dapat dilihat dalam Gambar 4.1.



Gambar 4. 1 Model Penelitian



Berdasarkan model penelitian pada Gambar 4.1 maka ditentukan variabel independen dan dependen. Variabel independen dari model penelitian yang digunakan pada penelitian ini, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *social influence*, *information quality*, *service quality*, dan *system quality*. Variabel dependen yang digunakan adalah *behavioral intention/intention to use / use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*.

## 4.2 Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dasar yang dilakukan, yaitu uji normalitas, homogenitas, dan linieritas. Tujuan dari uji asumsi dasar adalah untuk mengetahui kualitas data. Data dapat dikatakan baik jika data berdistribusi normal, homogen, dan linier. Sementara data yang tidak normal akan menghasilkan kesimpulan yang tidak bisa digeneralisasi ke populasi.

### 4.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari populasi terdistribusi normal atau tidak (Herawati, 2016). Uji normalitas menggunakan Shapiro Wilk dengan ketentuan jika nilai Sig. > 0,05 maka data dapat dikatakan berdistribusi normal dan jika nilai Sig. < 0,05 maka data dapat dikatakan tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.1.

**Tabel 4. 1 Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
PE	0,037	Berdistribusi Tidak Normal
EE	0,027	Berdistribusi Tidak Normal
SI	0,153	Berdistribusi Normal
FC	0,042	Berdistribusi Tidak Normal
SQ	0,073	Berdistribusi Normal
IQ	0,438	Berdistribusi Normal
SEQ	0,027	Berdistribusi Tidak Normal
U	0,198	Berdistribusi Normal
US	0,011	Berdistribusi Tidak Normal
NB	0,019	Berdistribusi Tidak Normal

Berdasarkan pada Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa nilai signifikan uji normalitas variabel SI ( $0,153 > 0,05$ ), variabel SQ ( $0,073 > 0,05$ ), variabel IQ ( $0,438 > 0,05$ ), dan variabel U ( $0,198 > 0,05$ ) yang berarti data berdistribusi normal. Sementara variabel PE ( $0,037 < 0,05$ ), variabel EE ( $0,027 < 0,05$ ), variabel FC ( $0,042 < 0,05$ ), variabel SEQ ( $0,027 < 0,05$ ), variabel US ( $0,011 < 0,05$ ), variabel

NB ( $0,019 < 0,05$ ) yang berarti data berdistribusi tidak normal. Sehingga dari 10 variabel terdapat 6 variabel yang berdistribusi tidak normal. Salah satu penyebab data berdistribusi tidak normal bisa karena banyaknya nilai-nilai ekstrim pada satu kelompok data.

Uji normalitas juga dapat dilihat dari kemencengan suatu data yang diwujudkan dengan bentuk lonceng. Variabel SI memiliki nilai mean = 6,43; nilai median = 6,50; nilai standar deviasi 2,239; nilai  $sk = -0,09$  menunjukkan bahwa kemencengan data ke arah kiri atau kemencengan negatif karena  $sk < 0$  dan nilai  $mean < median$ . Variabel SQ memiliki nilai mean = 14,33; nilai median = 14; nilai standar deviasi 2,468; nilai  $sk = 0,40$  menunjukkan bahwa kemencengan data ke arah kanan atau kemencengan positif karena  $sk > 0$  dan nilai  $mean > median$ . Variabel IQ memiliki nilai mean = 18,43; nilai median = 18,50; nilai standar deviasi 3,501; nilai  $sk = -0,05$  menunjukkan bahwa kemencengan data ke arah kiri atau kemencengan negatif karena  $sk < 0$  dan nilai  $mean < median$ . Variabel U memiliki nilai mean = 6,40; nilai median = 6; nilai standar deviasi 1,886; nilai  $sk = 0,63$  menunjukkan bahwa kemencengan data ke arah kanan atau kemencengan positif karena  $sk > 0$  dan nilai  $mean > median$ .

#### 4.2.2 Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah pengujian untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari populasi memiliki varians yang homogen atau tidak. Dasar pengambilan keputusan jika nilai Sig.  $> 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa data tersebut bersifat homogen. Berdasarkan pada Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa nilai signifikan uji homogenitas pada seluruh model adalah homogen.

**Tabel 4. 2 Hasil Uji Homogenitas**

Model	Dependen	Independen	Nilai Sig.	Keterangan
Model 1	U	PE	0,627	Homogen
Model 2	U	EE	0,141	Homogen
Model 3	U	SI	0,053	Homogen
Model 4	U	FC	0,335	Homogen
Model 5	U	SQ	0,247	Homogen
Model 6	U	IQ	0,146	Homogen
Model 7	U	SEQ	0,906	Homogen
Model 8	U	US	0,244	Homogen
Model 9	U	NB	0,114	Homogen
Model 10	US	SQ	0,070	Homogen

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Homogenitas (lanjutan)**

Model 11	US	IQ	0,111	Homogen
Model 12	US	SEQ	0,483	Homogen
Model 13	US	NB	0,318	Homogen

#### 4.2.3 Uji Linieritas

Uji linearitas adalah pengujian untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang ada pada penelitian memiliki hubungan yang linier secara signifikan. Dasar pengambilan keputusan jika nilai Sig. < 0,05 berarti terdapat hubungan yang linier antara variabel dependen dan independen sedangkan jika nilai Sig. > 0,05 berarti tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel dependen dan independen. Hasil uji linieritas dapat dilihat pada Tabel 4.3.

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Linieritas**

Model	Dependen	Independen	Nilai Sig.	Keterangan
Model 1	U	PE	0,024	Linier
Model 2	U	EE	0,034	Linier
Model 3	U	SI	0,077	Tidak Linier
Model 4	U	FC	0,054	Tidak Linier
Model 5	U	SQ	0,023	Linier
Model 6	U	IQ	0,002	Linier
Model 7	U	SEQ	0,000	Linier
Model 8	U	US	0,043	Linier
Model 9	U	NB	0,000	Linier
Model 10	US	SQ	0,054	Tidak Linier
Model 11	US	IQ	0,006	Linier
Model 12	US	SEQ	0,039	Linier
Model 13	US	NB	0,012	Linier

Berdasarkan pada Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa nilai signifikan uji linieritas model 3 ( $0,077 > 0,05$ ), model 4 ( $0,054 > 0,05$ ), model 10 ( $0,054 > 0,05$ ) yang berarti data tidak linier. Sehingga dari 13 model terdapat 3 model yang tidak linier. Model yang tidak linier tersebut memiliki arti bahwa hubungan antar kedua variabelnya tidak sejajar.

### 4.3 Performance Expectancy

Variabel *performance expectancy* digunakan untuk mengetahui sejauh mana layanan *website* Homedika dapat memberikan manfaat dan meningkatkan kinerja pengguna. Variabel *performance expectancy* memiliki tiga indikator yaitu persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*), keuntungan relatif (*relative advantage*), dan ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcome expectations*). Setiap indikator memiliki satu pernyataan sehingga memiliki jumlah pernyataan sebanyak tiga. Hasil pengujian statistik deskriptif variabel *performance expectancy* dapat di lihat pada Tabel 4.4.

**Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif *Performance Expectancy***

Indikator	Kode	Mean		Median	Modus	St. Deviation	Variance
		Nilai	%				
<i>Perceived usefulness</i>	PE1	4,57	91,4%	5,00	5	0,679	0,461
<i>Relative Advantage</i>	PE2	3,93	78,6%	4,00	4	0,740	0,547
<i>Outcome Expectations</i>	PE3	4,27	85,4%	4,00	5	0,740	0,547
<b>Total</b>			85,1%	<b>Kategori</b>	Sangat Tinggi		

Berdasarkan pada Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa indikator persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki nilai mean sebesar 4,57. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 5 yang dapat diartikan responden memilih jawaban sangat setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 5 yang berarti responden memilih angka 5 yaitu sangat setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 5 yang berarti responden sering memilih angka 5 yang dapat diartikan responden sangat setuju terhadap pernyataan pada indikator *perceived usefulness*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *perceived usefulness*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,679 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,461 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator keuntungan relatif (*relative advantage*) memiliki nilai mean sebesar 3,93. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju

terhadap pernyataan pada indikator *relative advantage*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *relative advantage*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,740 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,547 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcome expectations*) memiliki nilai mean sebesar 4,27. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 5 yang berarti responden sering memilih angka 5 yang dapat diartikan responden sangat setuju terhadap pernyataan pada indikator *outcome expectations*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *outcome expectations*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,740 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,547 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Berdasarkan pada Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa indikator *relative advantage* dan *outcome expectations* memiliki nilai standar deviasi dan varian yang lebih besar yang berarti persebaran data lebih bervariasi daripada *perceived usefulness*. Berdasarkan pada Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa indikator yang termasuk dalam kategori sangat tinggi adalah *perceived usefulness* dan *outcome expectations* dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 91,4% dan 85,4%. Indikator yang termasuk dalam kategori tinggi adalah *relative advantage* dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 78,6%. Rata-rata total *performance expectancy* secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 85,1%. Dari hasil analisis tersebut ditemukan indikator yang memiliki rata-rata di bawah rata-rata total yaitu *relative advantage*. Indikator *relative advantage* menjadi prioritas pertama yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan.

#### **4.4 Effort Expectancy**

Variabel *effort expectancy* digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kemudahan layanan *website* Homedika yang dirasakan pengguna sehingga pengguna menjadi terampil dalam menggunakannya. Variabel *effort expectancy* memiliki dua indikator yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Setiap indikator memiliki satu pernyataan sehingga memiliki jumlah pernyataan sebanyak dua. Hasil pengujian statistik deskriptif variabel *effort expectancy* dapat dilihat pada Tabel 4.5.



**Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif *Effort Expectancy***

Indikator	Kode	Mean		Median	Modus	St. Deviation	Variance
		Nilai	%				
<i>Perceived ease of use</i>	EE4	4,07	81,4%	4,00	4	0,868	0,754
<i>Ease of use</i>	EE5	3,73	74,6%	4,00	3	0,828	0,685
<b>Total</b>			78%	<b>Kategori</b>	Tinggi		

Berdasarkan pada Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa indikator persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki nilai mean sebesar 4,07. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju terhadap pernyataan pada indikator *perceived ease of use*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *perceived ease of use*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,868 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,754 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator kemudahan penggunaan (*ease of use*) memiliki nilai mean sebesar 3,73. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 3 yang berarti responden sering memilih angka 3 yang dapat diartikan responden netral terhadap pernyataan pada indikator *ease of use*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *ease of use*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,828 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,685 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Berdasarkan pada Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa indikator *perceived ease of use* memiliki nilai standar deviasi dan varian yang lebih besar yang berarti persebaran data lebih bervariasi daripada *ease of use*. Dari hasil analisis pada Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa seluruh indikator termasuk dalam kategori tinggi yaitu *perceived ease of use* dan *ease of use* dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 81,4% dan 74,6%. Rata-rata total *effort expectancy*

secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 78%. Dari hasil analisis tersebut ditemukan indikator yang memiliki rata-rata di bawah rata-rata total yaitu *ease of use*. Indikator *ease of use* menjadi prioritas pertama yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan.

#### 4.5 Social Influence

Variabel *social influence* digunakan untuk mengetahui sejauh mana lingkungan sekitar memengaruhi pengguna untuk menggunakan layanan *website* Homedika. Variabel *social influence* memiliki dua indikator yaitu norma subjektif (*subjective norm*) dan faktor sosial (*social factors*). Setiap indikator memiliki satu pernyataan sehingga memiliki jumlah pernyataan sebanyak dua. Hasil pengujian statistik deskriptif variabel *social influence* dapat di lihat pada Tabel 4.6.

**Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Social Influence**

Indikator	Kode	Mean		Median	Modus	St. Deviation	Variance
		Nilai	%				
<i>Subjective Norm</i>	SI6	3,10	62%	3,00	2	1,348	1,817
<i>Social Factors</i>	SI7	3,33	66,6%	3,00	3	1,093	1,195
<b>Total</b>			64,3%	<b>Kategori</b>	Cukup Tinggi		

Berdasarkan pada Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa indikator norma subjektif (*subjective norm*) memiliki nilai mean sebesar 3,10. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 3 yang dapat diartikan responden memilih jawaban netral untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 3 yang berarti responden memilih angka 3 yaitu netral. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 2 yang berarti responden sering memilih angka 2 yang dapat diartikan responden tidak setuju terhadap pernyataan pada indikator *subjective norm*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *subjective norm*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 1,348 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 1,817 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator faktor sosial (*social factors*) memiliki nilai mean sebesar 3,33. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 3 yang dapat diartikan responden memilih jawaban netral untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 3 yang berarti responden memilih angka 3 yaitu netral. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 3 yang berarti responden sering memilih angka 3 yang dapat diartikan responden netral terhadap

pernyataan pada indikator *social factors*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *social factors*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 1,093 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 1,195 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Berdasarkan pada Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa indikator *subjective norm* memiliki nilai standar deviasi dan varian yang lebih besar yang berarti persebaran data lebih bervariasi daripada *social factors*.

Berdasarkan pada Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa seluruh indikator termasuk dalam kategori cukup tinggi yaitu *subjective norm* dan *social factors* dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 62% dan 66,6%. Nilai *social influence* secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup tinggi dengan persentase sebesar 64,3%. Dari hasil analisis tersebut ditemukan indikator yang memiliki rata-rata di bawah rata-rata total yaitu *subjective norm*. Indikator *subjective norm* menjadi prioritas pertama yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan.

#### 4.6 Facilitating Conditions

Variabel *facilitating conditions* digunakan untuk mengetahui sejauh mana infrastruktur akan mendukung pengguna untuk menggunakan layanan *website Homedika*. Variabel *facilitating conditions* memiliki dua indikator yaitu persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) dan fasilitas kondisi (*facilitating conditions*). Setiap indikator memiliki satu pernyataan sehingga memiliki jumlah pernyataan sebanyak dua. Hasil pengujian statistik deskriptif variabel *facilitating conditions* dapat di lihat pada Tabel 4.7.

**Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif *Facilitating Conditions***

Indikator	Kode	Mean		Median	Modus	St. Deviation	Variance
		Nilai	%				
<i>Perceived Behavioral Control</i>	FC8	3,87	77,4%	4,00	5	1,008	1,016
<i>Facilitating Conditions</i>	FC9	3,87	77,4%	4,00	4	0,776	0,602
<b>Total</b>			77,4%	<b>Kategori</b>	Tinggi		

Berdasarkan pada Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa indikator persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) memiliki nilai mean sebesar 3,87. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang

berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 5 yang berarti responden sering memilih angka 5 yang dapat diartikan responden sangat setuju terhadap pernyataan pada indikator *perceived behavioral control*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *perceived behavioral control*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 1,008 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 1,016 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator fasilitas kondisi (*facilitating conditions*) memiliki nilai mean sebesar 3,87. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju terhadap pernyataan pada indikator *facilitating conditions*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *facilitating conditions*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,776 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,602 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Berdasarkan pada Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa indikator *perceived behavioral control* memiliki nilai standar deviasi dan varian yang lebih besar yang berarti persebaran data lebih bervariasi daripada *facilitating conditions*. Berdasarkan pada Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa seluruh indikator termasuk dalam kategori tinggi yaitu *perceived behavioral control* dan *facilitating conditions* dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 77,4%. Nilai *facilitating conditions* secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 77,4%. Dari hasil analisis tersebut ditemukan indikator yang memiliki rata-rata sama dengan rata-rata total yaitu *perceived behavioral control* dan *facilitating conditions* sehingga keduanya direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan.

#### 4.7 System Quality

Variabel *system quality* digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan *website* Homedika baik dari perangkat keras maupun perangkat lunak yang dirasakan oleh pengguna. Variabel *system quality* memiliki empat indikator yaitu fleksibilitas sistem (*system flexibility*), keandalan sistem (*system reliability*), keamanan sistem (*security*), dan kecepatan akses (*response times*). Setiap indikator memiliki satu pernyataan sehingga memiliki jumlah pernyataan sebanyak empat. Hasil pengujian statistik deskriptif variabel *system quality* dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif *System Quality*

Indikator	Kode	Mean		Median	Modus	St. Deviation	Variance
		Nilai	%				
<i>System Flexibility</i>	SQ10	3,77	75,4%	4,00	4	0,817	0,668
<i>System Reliability</i>	SQ11	3,47	69,4%	3,00	3	0,973	0,947
<i>Security</i>	SQ12	3,63	72,6%	4,00	4	0,765	0,585
<i>Response Times</i>	SQ13	3,47	69,4%	3,00	3	0,973	0,947
<b>Total</b>		71,7%		<b>Kategori</b>	Tinggi		

Berdasarkan pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa indikator fleksibilitas sistem (*system flexibility*) memiliki nilai mean sebesar 3,77. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 5 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju terhadap pernyataan pada indikator *system flexibility*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *system flexibility*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,817 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,668 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator keandalan sistem (*system reliability*) memiliki nilai mean sebesar 3,47. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 3 yang dapat diartikan responden memilih jawaban netral untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 3 yang berarti responden memilih angka 3 yaitu netral. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 3 yang berarti responden sering memilih angka 3 yang dapat diartikan responden netral terhadap pernyataan pada indikator *system reliability*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *system reliability*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,973 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,947 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator keamanan sistem (*security*) memiliki nilai mean sebesar 3,63. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang



berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju terhadap pernyataan pada indikator *security*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *security*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,765 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,585 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator kecepatan akses (*response times*) memiliki nilai mean sebesar 3,47. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 3 yang dapat diartikan responden memilih jawaban netral untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 3 yang berarti responden memilih angka 3 yaitu netral. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju terhadap pernyataan pada indikator *response times*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *response times*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,973 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,947 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Berdasarkan pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa indikator *system reliability* dan *response times* memiliki nilai standar deviasi dan varian yang sama dan lebih besar yang berarti persebaran data lebih bervariasi daripada *system flexibility* dan *security*. Indikator *security* memiliki nilai standar deviasi dan varian paling kecil. Berdasarkan pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa seluruh indikator termasuk dalam kategori tinggi yaitu *system flexibility*, *system reliability*, *security*, dan *response times* dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 75,4%, 69,4%, 72,6%, dan 69,4%. Nilai *system quality* secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 71,7%. Dari hasil analisis tersebut ditemukan indikator yang memiliki rata-rata di bawah rata-rata total yaitu *response times* dan *system reliability*. Indikator *response times* dan *system reliability* menjadi prioritas yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan.

#### 4.8 Information Quality

Variabel *information quality* digunakan untuk mengetahui keluaran dari layanan *website* Homedika apakah sudah sesuai dengan keinginan pengguna. Variabel *information quality* memiliki lima indikator yaitu kelengkapan informasi (*information completeness*), penyajian informasi (*format*), relevansi (*relevance*), akurat (*accurate*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Setiap indikator memiliki satu pernyataan sehingga memiliki jumlah pernyataan sebanyak lima. Hasil pengujian statistik deskriptif variabel *information quality* dapat di lihat pada Tabel 4.9.

**Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif *Information Quality***

Indikator	Kode	Mean		Median	Modus	St. Deviation	Variance
		Nilai	%				
<i>Information Completeness</i>	IQ14	3,80	76%	4,00	3	0,847	0,717
<i>Format</i>	IQ15	3,73	74,6%	4,00	4	0,868	0,754
<i>Relevance</i>	IQ16	3,90	78%	4,00	4	0,712	0,507
<i>Accurate</i>	IQ17	3,87	77,4%	4,00	4	0,730	0,533
<i>Timeliness</i>	IQ18	3,13	62,6%	3,00	2	1,074	1,154
<b>Total</b>		73,72%		<b>Kategori</b>	Tinggi		

Berdasarkan pada Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa indikator kelengkapan informasi (*information completeness*) memiliki nilai mean sebesar 3,80. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 3 yang berarti responden sering memilih angka 3 yang dapat diartikan responden netral terhadap pernyataan pada indikator *information completeness*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *information completeness*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,847 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,717 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator penyajian informasi (*format*) memiliki nilai mean sebesar 3,73. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju terhadap pernyataan pada indikator *format*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *format*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,868 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,754 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator relevansi (*relevance*) memiliki nilai mean sebesar 3,90. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator

menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju terhadap pernyataan pada indikator *relevance*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *relevance*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,712 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,507 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator akurat (*accurate*) memiliki nilai mean sebesar 3,87. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju terhadap pernyataan pada indikator *accurate*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *accurate*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,730 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,533 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator ketepatan waktu (*timeliness*) memiliki nilai mean sebesar 3,13. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 3 yang dapat diartikan responden memilih jawaban netral untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 3 yang berarti responden memilih angka 3 yaitu netral. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 2 yang berarti responden sering memilih angka 2 yang dapat diartikan responden tidak setuju terhadap pernyataan pada indikator *timeliness*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *timeliness*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 1,074 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 1,154 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Berdasarkan pada Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa indikator *timeliness* memiliki nilai standar deviasi dan varian yang paling besar yang berarti persebaran data lebih bervariasi daripada *information completeness*, *format*, *relevance*, dan *accurate*. Indikator *relevance* memiliki nilai standar deviasi dan varian paling kecil. Berdasarkan pada Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa indikator yang termasuk dalam kategori tinggi yaitu *information completeness*, *format*, *relevance*, dan *accurate* dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 76%, 74,6%, 78%, dan 77,4%. Indikator yang termasuk dalam kategori cukup tinggi yaitu *timeliness* dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 62,6%. Nilai *information quality* secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 73,72%. Dari hasil analisis tersebut ditemukan indikator yang

memiliki rata-rata di bawah rata-rata total yaitu *timeliness*. Indikator *timeliness* menjadi prioritas pertama yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan.

#### 4.9 Service Quality

Variabel *service quality* digunakan untuk mengetahui kualitas dari layanan *website* Homedika yang diterima oleh pengguna. Variabel *service quality* memiliki dua indikator yaitu jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Setiap indikator memiliki satu pernyataan sehingga memiliki jumlah pernyataan sebanyak dua. Hasil pengujian statistik deskriptif variabel *service quality* dapat dilihat pada Tabel 4.10

**Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Service Quality**

Indikator	Kode	Mean		Median	Modus	St. Deviation	Variance
		Nilai	%				
<i>Assurance</i>	SEQ19	3,80	76%	4,00	4	0,805	0,648
<i>Empathy</i>	SEQ20	3,83	76,6%	4,00	4	0,747	0,557
<b>Total</b>			76,3%	<b>Kategori</b>	Tinggi		

Berdasarkan pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa indikator jaminan (*assurance*) memiliki nilai mean sebesar 3,80. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden netral terhadap pernyataan pada indikator *assurance*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *assurance*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,805 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,648 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator empati (*empathy*) memiliki nilai mean sebesar 3,83. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju terhadap pernyataan pada indikator *empathy*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *empathy*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,747 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-



rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,557 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Berdasarkan pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa indikator *assurance* memiliki nilai standar deviasi dan varian yang lebih besar yang berarti persebaran data lebih bervariasi daripada *empathy*. Berdasarkan pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa seluruh indikator termasuk dalam kategori tinggi yaitu *assurance* dan *empathy* dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 76% dan 76,6%. Nilai *service quality* secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 76,3%. Dari hasil analisis tersebut ditemukan indikator yang memiliki rata-rata di bawah rata-rata total yaitu *assurance*. Indikator *assurance* menjadi prioritas pertama yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan.

#### 4.10 Use

Variabel *use* digunakan untuk mengetahui seberapa sering layanan *website* Hamedika digunakan untuk pengguna. Variabel *use* memiliki satu indikator yaitu frekuensi penggunaan (*frequency of use*). Indikator memiliki dua pernyataan sehingga memiliki jumlah pernyataan sebanyak dua. Hasil pengujian statistik deskriptif variabel *use* dapat di lihat pada Tabel 4.11.

**Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Use**

Indikator	Kode	Mean		Median	Modus	St. Deviation	Variance
		Nilai	%				
<i>Frequency of use</i>	U21	3,03	60,6%	3,00	3	1,098	1,206
	U22	3,37	67,4%	3,00	3	0,964	0,930
<b>Total</b>			63,7%	<b>Kategori</b>	Cukup Tinggi		

Berdasarkan pada Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa sub-indikator pertama frekuensi penggunaan (*frequency of use*) memiliki nilai mean sebesar 3,03. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 3 yang dapat diartikan responden memilih jawaban netral untuk pernyataan pada sub-indikator tersebut. Nilai median pada sub-indikator sebesar 3 yang berarti responden memilih angka 3 yaitu netral. Nilai modus pada sub-indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 3 yang berarti responden sering memilih angka 3 yang dapat diartikan responden netral terhadap pernyataan pada sub indikator pertama *frequency of use*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada sub-indikator pertama *frequency of use*. Nilai standar deviasi pada sub-indikator sebesar 1,098 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian 1,206 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada sub-indikator.



Sub-indikator kedua *frequency of use* memiliki nilai mean sebesar 3,37. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 3 yang dapat diartikan responden memilih jawaban netral untuk pernyataan pada sub-indikator tersebut. Nilai median pada sub-indikator sebesar 3 yang berarti responden memilih angka 3 yaitu netral. Nilai modus pada sub-indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 3 yang berarti responden sering memilih angka 3 yang dapat diartikan responden netral terhadap pernyataan pada sub-indikator kedua *frequency of use*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada sub-indikator kedua *frequency of use*. Nilai standar deviasi pada sub-indikator sebesar 0,964 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian 0,930 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada sub-indikator.

Berdasarkan pada Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa sub-indikator pertama memiliki nilai standar deviasi dan varian yang lebih besar yang berarti persebaran data lebih bervariasi daripada sub-indikator kedua. Berdasarkan pada Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa sub-indikator kedua pada indikator *frequency of use* termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 67,4% dan sub-indikator pertama termasuk dalam kategori cukup tinggi dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 60,6%. Nilai *use* secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup tinggi dengan persentase sebesar 63,7%. Dari hasil analisis tersebut ditemukan sub-indikator yang memiliki rata-rata di bawah rata-rata total yaitu sub-indikator pertama.

#### 4.11 User Satisfaction

Variabel *user satisfaction* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan layanan *website* Homedika. Variabel *user satisfaction* memiliki dua indikator *repeat visits* dan *repeat purchase*. Setiap indikator memiliki satu pernyataan sehingga memiliki jumlah pernyataan sebanyak dua. Hasil pengujian statistik deskriptif variabel *user satisfaction* dapat di lihat pada Tabel 4.12

**Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif *User Satisfaction***

Indikator	Kode	Mean		Median	Modus	St. Deviation	Variance
		Nilai	%				
<i>Repeat Visits</i>	US23	3,00	60%	3,00	2	0,947	0,897
<i>Repeat Purchase</i>	US24	3,67	73,4%	4,00	4	0,758	0,575
<b>Total</b>			66,7%	<b>Kategori</b>	Tinggi		

Berdasarkan pada Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa indikator *repeat visits* memiliki nilai mean sebesar 3. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 3 yang dapat diartikan responden memilih jawaban netral untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 3 yang berarti responden memilih angka 3 yaitu netral. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 2 yang berarti responden sering memilih angka 2 yang dapat diartikan responden tidak setuju terhadap pernyataan pada indikator *repeat visits*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *repeat visits*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,947 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,897 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator *repeat purchase* memiliki nilai mean sebesar 3,67. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju terhadap pernyataan pada indikator *repeat purchase*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *repeat purchase*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,947 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,575 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Berdasarkan pada Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa indikator *repeat visits* memiliki nilai standar deviasi dan varian yang lebih besar yang berarti persebaran data lebih bervariasi daripada *repeat purchase*. Berdasarkan pada Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa indikator yang termasuk dalam kategori tinggi yaitu *repeat purchase* dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 73,4%. Indikator yang termasuk dalam kategori cukup tinggi yaitu *repeat visits* dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 60%. Nilai *user satisfaction* secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 66,7%. Dari hasil analisis tersebut ditemukan indikator yang memiliki rata-rata di bawah rata-rata total yaitu *repeat visits*. Indikator *repeat visits* menjadi prioritas pertama yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan.

#### **4.12 Net Benefits**

Variabel *net benefits* digunakan untuk dampak dari penggunaan layanan *website* Homedika terhadap pengguna. Variabel *net benefits* memiliki dua indikator efektivitas (*effectiveness*) dan meningkatkan pengetahuan (*improved knowledge sharing*). Setiap indikator memiliki satu pernyataan sehingga memiliki

jumlah pernyataan sebanyak dua. Hasil pengujian statistik deskriptif variabel *net benefits* dapat di lihat pada Tabel 4.13.

**Tabel 4. 14 Statistik Deskriptif *Net Benefits***

Indikator	Kode	Mean		Median	Modus	St. Deviation	Variance
		Nilai	%				
<i>Effectiveness</i>	NB25	3,57	71,4%	4,00	4	0,774	0,599
<i>Improved Knowledge Sharing</i>	NB26	3,80	76%	4,00	4	0,664	0,441
<b>Total</b>		73,7%		<b>Kategori</b>	Tinggi		

Berdasarkan pada Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa indikator efektivitas (*effectiveness*) memiliki nilai mean sebesar 3,57. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju terhadap pernyataan pada indikator *effectiveness*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *effectiveness*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,774 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,599 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Indikator meningkatkan pengetahuan (*improved knowledge sharing*) memiliki nilai mean sebesar 3,80. Hasil dari nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden memilih angka 4 yang dapat diartikan responden memilih jawaban setuju untuk pernyataan pada indikator tersebut. Nilai median pada indikator sebesar 4 yang berarti responden memilih angka 4 yaitu setuju. Nilai modus pada indikator menunjukkan nilai yang sering muncul yaitu sebesar 4 yang berarti responden sering memilih angka 4 yang dapat diartikan responden setuju terhadap pernyataan pada indikator *improved knowledge sharing*. Standar deviasi dan varian menunjukkan penyebaran data pada indikator *improved knowledge sharing*. Nilai standar deviasi pada indikator sebesar 0,664 yang menunjukkan jarak antar data responden terhadap nilai rata-rata dan memiliki nilai varian sebesar 0,441 yang menunjukkan tingkat keragaman data pada indikator.

Berdasarkan pada Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa indikator *effectiveness* memiliki nilai standar deviasi dan varian yang lebih besar yang berarti persebaran data lebih bervariasi daripada *improved knowledge sharing*. Berdasarkan pada

Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa seluruh indikator termasuk dalam kategori tinggi yaitu *effectiveness* dan *improved knowledge sharing* dengan nilai rata-rata yang telah dipersentasekan sebesar 71,4% dan 76%. Nilai *net benefits* secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 73,7%. Dari hasil analisis tersebut ditemukan indikator yang memiliki rata-rata di bawah rata-rata total yaitu *effectiveness*. Indikator *effectiveness* menjadi prioritas pertama yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan.

#### 4.13 Perbandingan Hasil Analisis Tiap Variabel

Penelitian terdiri dari empat variabel dari model teori *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk mengukur kualitas dan enam variabel model Delone & McLean untuk mengukur kesuksesan. Seluruh variabel tersebut dimasukkan dalam kategori menurut hasil persentasenya. Hasil analisis kualitas dan kesuksesan dari dua model tersebut dapat di lihat pada Tabel 4.14 dan Tabel 4.15.

**Tabel 4. 15 Perbandingan Hasil Analisis Kualitas dari Model UTAUT**

No	Variabel	Persentase (%)	Kategori
1	<i>Performance Expectancy</i>	85,1%	Sangat Tinggi
2	<i>Effort Expectancy</i>	78%	Tinggi
3	<i>Social Influence</i>	64,3%	Cukup Tinggi
4	<i>Facilitating Conditions</i>	77,4%	Tinggi
	Total	76,2%	Tinggi

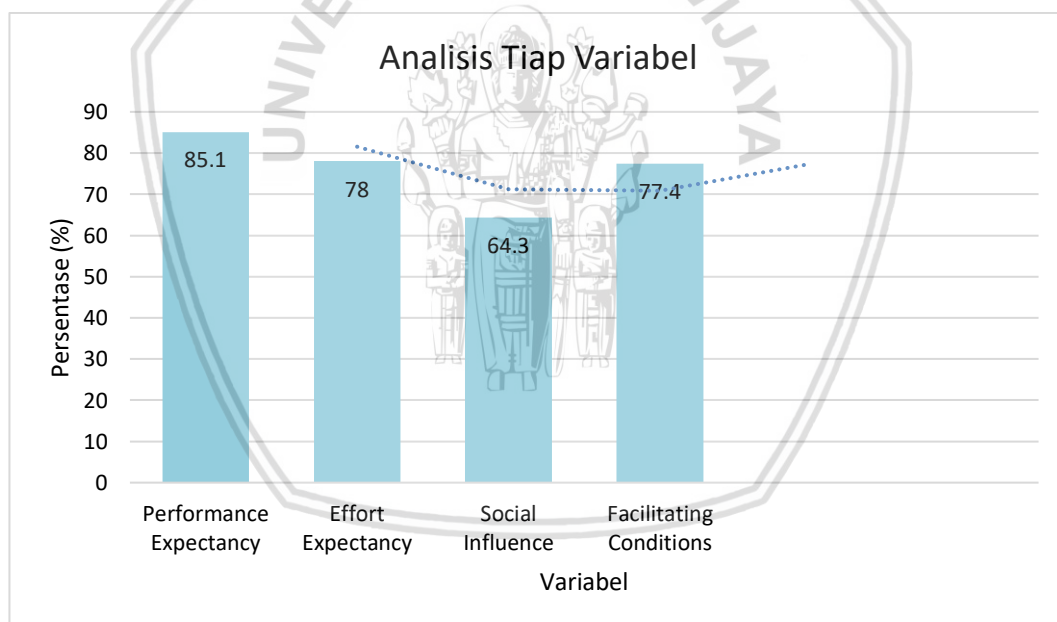
**Tabel 4. 16 Perbandingan Hasil Analisis Kesuksesan dari Model DeLone & McLean**

No	Variabel	Persentase (%)	Kategori
1	<i>System Quality</i>	71,7%	Tinggi
2	<i>Information Quality</i>	73,72%	Tinggi
3	<i>Service Quality</i>	76,3%	Tinggi
4	<i>Use</i>	63,7%	Cukup Tinggi
5	<i>User Satisfaction</i>	66,7%	Tinggi
6	<i>Net Benefits</i>	73,7%	Tinggi
	Total	70,97%	Tinggi

Berdasarkan pada Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa terdapat satu variabel termasuk dalam kategori sangat tinggi yaitu *performance expectancy*. Variabel yang termasuk dalam kategori tinggi, yaitu *effort expectancy* dan *facilitating*

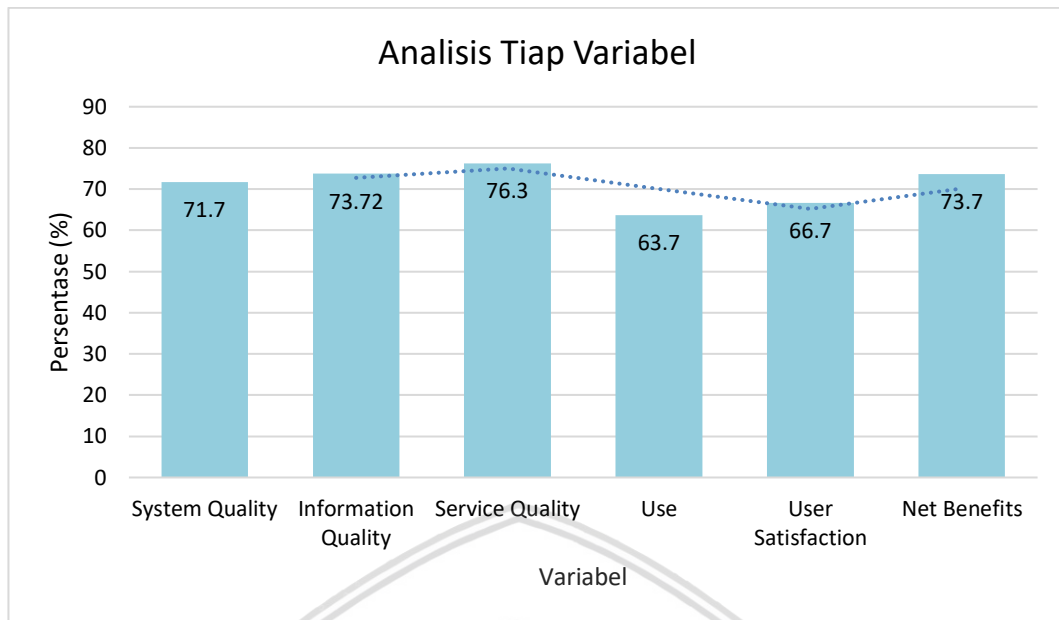
*conditions*. Variabel yang termasuk dalam kategori cukup tinggi yaitu *social influence*. Nilai secara keseluruhan analisis kualitas dari model UTAUT termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 76,2%. Dari hasil analisis kualitas ditemukan variabel yang memiliki persentase di bawah persentase total yaitu *effort expectancy*. Variabel *effort expectancy* menjadi prioritas pertama yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan.

Pada Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa variabel yang termasuk dalam kategori tinggi, yaitu *service quality*, *net benefits*, *information quality*, *system quality*, dan *user satisfaction*. Variabel yang termasuk dalam kategori cukup tinggi yaitu *use*. Nilai secara keseluruhan analisis kesuksesan dari model DeLone & McLean termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 70,97%. Dari hasil analisis kesuksesan ditemukan variabel yang memiliki persentase di bawah persentase total yaitu *use* dan *user satisfaction*. Variabel *use* dan *user satisfaction* menjadi prioritas pertama yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan. Data dalam penelitian ini juga dapat dilihat dari analisis grafik dalam Gambar 4.2 dan Gambar 4.3.



**Gambar 4. 2 Hasil Analisis Kualitas dari Model UTAUT**





**Gambar 4. 3 Hasil Analisis Kesuksesan dari Model DeLone & McLean**



## BAB 5 PEMBAHASAN

### 5.1 Performance Expectancy

Venkatesh, Morris, Davis G, dan Davis F (2003) mendefinisikan *performance expectancy* sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai bahwa dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan. Variabel *performance expectancy* dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana penerimaan layanan *website* Homedika oleh pengguna sehingga memberi manfaat saat melakukan aktivitas tertentu. Variabel *performance expectancy* memiliki tiga indikator yaitu persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*), keuntungan relatif (*relative advantage*), dan ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcome expectations*).

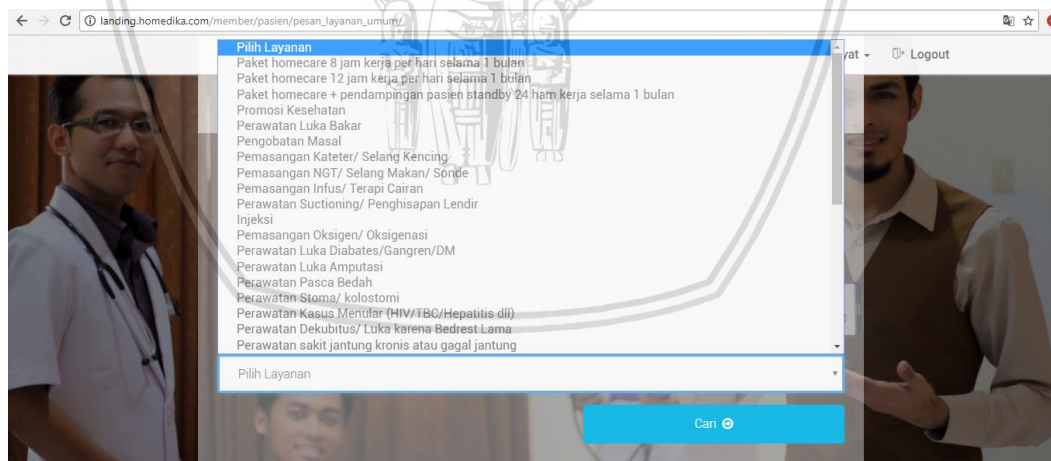
Hasil analisis statistik deskriptif *performance expectancy* menunjukkan pada kategori sangat tinggi. Sementara indikator *relative advantage* menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan. Hal tersebut bisa terjadi karena pengguna merasa bahwa layanan *website* Homedika sudah cepat namun masih kurang memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dalam menyelesaikan aktivitas. Oleh karena itu diperlukan adanya perbaikan pada indikator *relative advantage* supaya hasilnya di atas rata-rata total.

*Performance expectancy* memiliki pengaruh yang kuat dalam mempengaruhi niat pengguna (Venkatesh, Morris, Davis G, & Davis F, 2003). *Relative advantage* didefinisikan sebagai tingkat di mana inovasi dirasakan lebih baik dibandingkan pendahulunya (Moore & Benbasat, 1991). Jenis dari inovasi menentukan *relative advantage* yang akan diperoleh misalnya dari segi ekonomi, sosial, dan sejenisnya (Rogers, 1983). *Relative Advantage* sering dianggap sebagai faktor utama yang memengaruhi pemakaian suatu inovasi dari teknologi. *Relative advantage* yang dirasakan biasanya dalam bentuk pengurangan biaya, peningkatan kenyamanan, penghematan waktu dan tenaga serta adanya pemberian hadiah (Rogers, 1983).

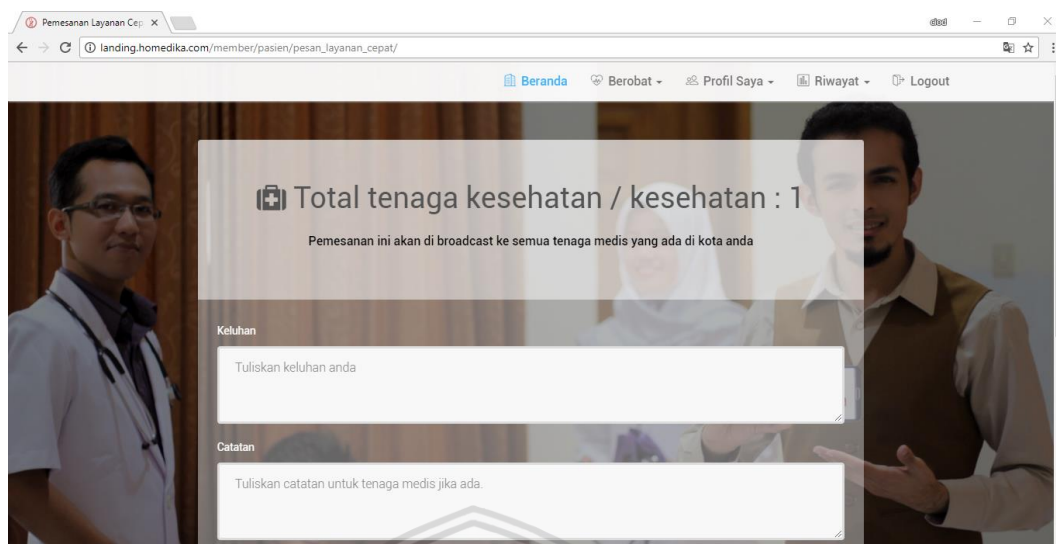
Homedika memiliki dua jenis layanan yaitu layanan umum dan layanan segera seperti pada Gambar 5.1 dan Gambar 5.2. Layanan pertama yaitu layanan umum yang ditujukan kepada pasien yang memilih tenaga medis dengan proses penjadwalan. Alur dari pemesanan layanan umum yaitu pasien memilih provinsi, kota, kategori mitra, tenaga kesehatan dan layanan dari tenaga kesehatan yang dipilih. Selanjutnya, pasien akan mengisi tanggal kunjung, jam kunjung yang terbagi menjadi tiga shift, keluhan, dan catatan jika ada keluhan lain. Setelah semua ketentuan telah terisi maka pasien akan melanjutkan ke *form invoice* dan mengkonfirmasi pemesanan. Jika tenaga medis menyetujui pemesanan maka Homedika akan mengirimkan *email* konfirmasi sehingga pasien dapat menghubungi tenaga medis yang telah dipilih. Jika tenaga medis menolak pemesanan maka pasien bisa kembali ke menu utama dan memilih tenaga medis yang lain.

Layanan kedua dari Homedika yaitu layanan segera yang ditujukan kepada pasien yang menginginkan mendapatkan tenaga medis dengan segera. Perbedaan alur layanan segera dan umum yaitu setelah pasien memilih provinsi, kota, kategori profesi, profesi, dan layanan yang sesuai maka pasien akan mengisi keluhan dan catatan keluhan lainnya. Setelah semua ketentuan terisi maka pasien akan mengkonfirmasi pemesanan. Pemesanan yang dilakukan pasien akan di *broadcast* oleh pihak Homedika ke semua tenaga medis yang ada di Malang melalui *email*. Broadcast melalui email memiliki beberapa kekurangan yaitu tidak semua tenaga medis akan langsung membuka email atau terhubung dengan internet. Hal tersebut dapat memengaruhi pengguna karena dirasa belum cukup cepat dalam menyelesaikan aktivitas.

Kinerja sistem informasi kesehatan yang lambat dapat memengaruhi keterlambatan dalam memberikan perawatan pada pasien (Khalifa & Alswailem, 2015). Hal yang dapat ditingkatkan oleh Homedika yaitu memiliki tenaga medis tetap yang langsung dapat menangani keluhan pasien saat dibutuhkan pelayanan cepat. Sehingga pasien tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama untuk mendapatkan informasi tenaga kesehatan yang dibutuhkan apakah memang tersedia atau tidak dan pengguna juga juga segera mendapatkan pelayanan. Hal ini juga berkaitan dengan peningkatan kualitas *admin* atau *customer service* pada Homedika. Sehingga bentuk dari *relative advantage* seperti peningkatan kenyamanan kepada pengguna dan penghematan waktu dan tenaga dapat tercapai.



**Gambar 5. 1 Tampilan Pemesanan Layanan Umum Homedika**  
Sumber : Homedika



**Gambar 5. 2 Tampilan Pemesanan Layanan Cepat Homedika**

Sumber : Homedika

## 5.2 Effort Expectancy

Venkatesh, Morris, Davis G, dan Davis F (2003) mendefinisikan *effort expectancy* merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem. Sehingga berkurangnya tenaga dan waktu individu dalam melakukan pekerjaannya. Variabel *effort expectancy* dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dari belajar menggunakan layanan *website* Homedika. sampai menjadi terampil dalam menggunakan layanan tersebut. Variabel *effort expectancy* memiliki dua indikator yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Hasil analisis statistik deskriptif *performance expectancy* menunjukkan pada kategori tinggi. Sementara indikator *ease of use* menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan. Hal tersebut bisa terjadi karena pengguna merasa tidak terampil dalam menggunakan layanan *website* Homedika. Oleh karena itu diperlukan adanya perbaikan pada indikator *ease of use* supaya hasilnya di atas rata-rata total.

Moore & Benbasat (1991) mendefinisikan *ease of use* sebagai sejauh mana penggunaan inovasi dianggap sulit untuk digunakan. *Eease of use* berkaitan dengan tingkat kemudahan atau kesukaran suatu sistem. Sistem yang tidak membuat bingung pengguna akan lebih mudah diterima. Antarmuka sistem adalah aspek penting yang harus dipertimbangkan untuk penerimaan pengguna dalam menggunakan sistem. Antarmuka sistem harus ramah pengguna dan mudah dibaca.

Penelitian dilakukan Aladwani (2006) yang disitasi oleh Maymand & Ghahremani (2016) menyebutkan bahwa kualitas tampilan situs web merupakan salah satu dampak yang memengaruhi sikap dan niat pembelian pengguna melalui situs web. Kualitas tampilan situs web tersebut mencakup aspek-aspek

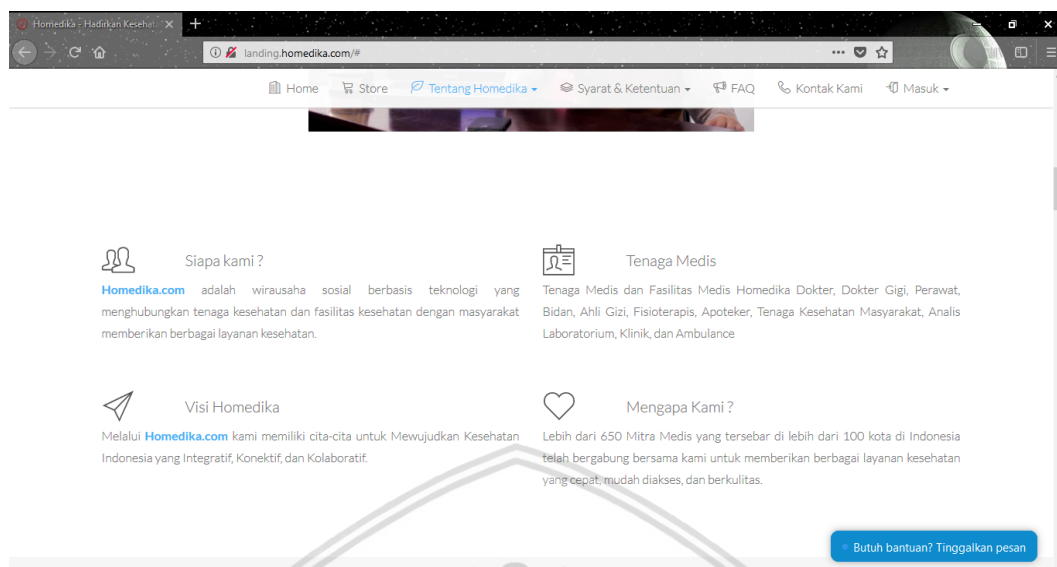
seperti adanya daya tarik, penggunaan font, warna, dan multimedia yang tepat (Aladwani, 2006). Menurut Aladwani (2006) akan susah untuk meyakinkan pengguna untuk terus melihat halaman web dengan warna yang kurang sesuai dan gaya yang tidak konsisten. Tampilan *website* Homedika saat ini dapat dilihat pada Gambar 5.3 dan Gambar 5.4. *Background* yang digunakan pada *website* Homedika ada yang berwarna putih dan ada yang menggunakan foto. Pada *background* berwarna putih terlihat jelas *icon* serta *font* yang digunakan sehingga konten dapat dilihat dan dibaca dengan jelas. Namun pada *background* yang menggunakan foto membuat beberapa tulisan menjadi susah untuk dibaca.

Penelitian yang dilakukan oleh Yeow, Yuen, dan Tong (2008) pada *website online banking* menyebutkan bahwa sebagian besar item pada *effort expectancy* memiliki nilai tinggi yang berkaitan dengan *Frequently Asked Question (FAQ)*, *site map*, dan mesin pencarian. Pada penelitian ini jika pengguna memilih FAQ pada *website* Homedika maka akan muncul tampilan berbentuk *pop-up* dan memuat keseluruhan informasi mengenai FAQ dalam satu tampilan. Informasi mengenai FAQ yang tidak dibagi menjadi beberapa link atau tampilan menyebabkan pengguna harus melakukan *scroll* yang terlalu panjang dan dapat memengaruhi pengguna dalam mencari atau membaca informasi.

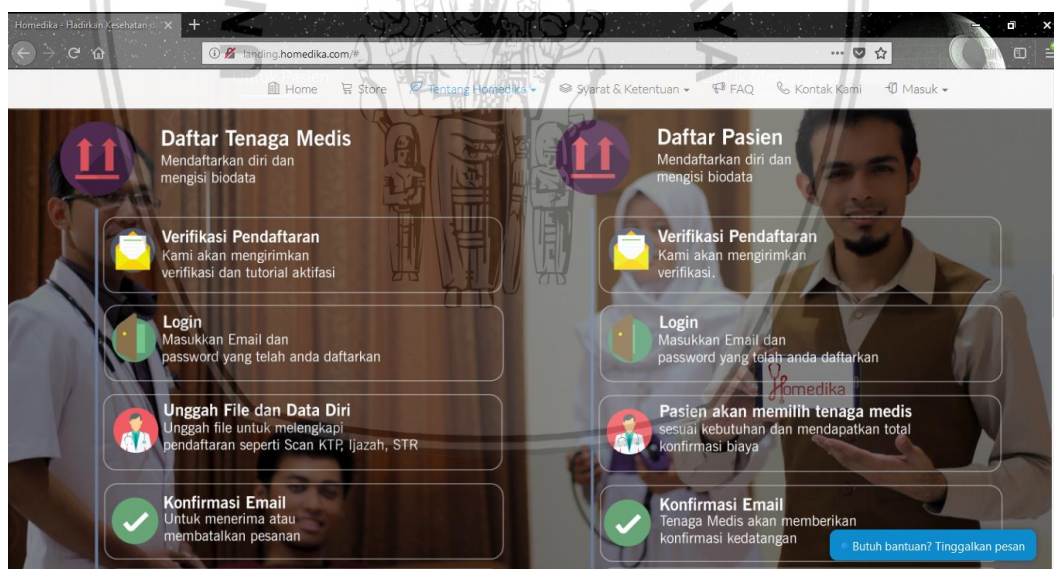
Menurut Maymand & Ghahremani (2016) pada objek penelitian online banking untuk meningkatkan kualitas visual situs web bisa melalui riset pemasaran sehingga dapat diidentifikasi selera pelanggan, menggunakan survei pada tampilan situs web, penggunaan warna dan font yang sesuai pada situs web, desain sederhana, dan menghindari menempatkan gambar animasi. Bersarkan teori yang disampaikan sebelumnya bahwa rekomendasi perbaikan yang diberikan untuk Homedika adalah memerhatikan penggunaan foto pada *background website* Homedika. Penggunaan foto yang ada beserta icon dengan banyak warna kurang memiliki daya tarik bagi pengguna. Homedika dapat melakukan riset untuk mengidentifikasi selera pengguna atau tampilan situs web yang sesuai. Desain tampilan yang sederhana dengan memerhatikan penggunaan warna yang menarik pada layanan *website* Homedika.

Menurut Yeow, Yuen, dan Tong (2008) untuk meningkatkan aksesibilitas dan kegunaan perlu memperhatikan mekanisme navigasi yang mudah digunakan dan dimengerti seperti *site map*, konten, *scroll bars* yang proporsional, dan navigasi yang konsisten di dalam maupun di antara halaman. Setiap tautan yang ada pada *website* diidentifikasi secara jelas dengan judul sehingga pengguna langsung paham fungsi dari tautan tersebut. Bersarkan teori yang disampaikan sebelumnya bahwa rekomendasi perbaikan untuk *website* Homedika bisa dengan memperbaiki tampilan FAQ menjadi lebih sederhana dengan gaya dropdown sehingga pengguna tidak terlalu panjang dalam melakukan scroll. Dengan memerhatikan tampilan pada *website* maka akan membuat pengguna lebih mudah dalam belajar dan paham saat pertama kali menggunakan.





**Gambar 5. 3 Tampilan Website Homedika dengan Background Putih**  
Sumber : Homedika



**Gambar 5. 4 Tampilan Website Homedika dengan Background Foto**  
Sumber : Homedika

### 5.3 Social Influence

Venkatesh, Morris, Davis G, dan Davis F (2003) mendefinisikan *sosial influence* sebagai tingkat seorang individual memiliki persepsi mengenai kepentingan yang dipercaya oleh orang lain akan memengaruhinya untuk menggunakan sistem yang baru. Variabel *social influence* dalam penelitian ini

untuk mengetahui sejauh mana kepercayaan, persepsi, dan tingkah laku orang lain akan memengaruhi pengguna untuk menggunakan layanan *website* Homedika. Variabel *social influence* memiliki dua indikator yaitu norma subjektif (*subjective norm*) dan faktor sosial (*social factors*). Hasil analisis statistik deskriptif *social influence* menunjukkan pada kategori cukup tinggi. Sementara indikator *social factors* menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan.

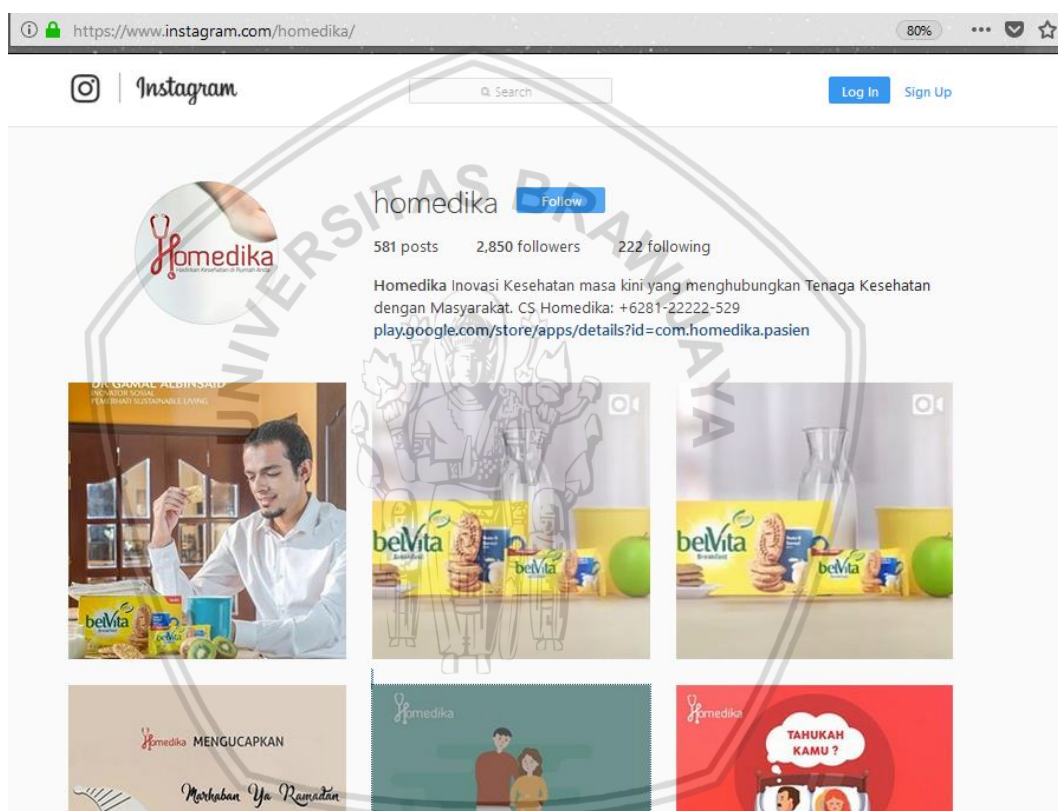
Venkatesh, Morris, Davis G, dan Davis F (2003) mendefinisikan *subjective norm* sebagai persepsi bahwa kebanyakan orang-orang yang penting baginya membuat seseorang harus atau tidak harus melakukan suatu perilaku tertentu. Pengguna akan cenderung melakukan suatu aktivitas jika ada dorongan dari orang lain misalnya keluarga atau teman dekat. Thompson, Higgins, dan Howell (1991) mendefinisikan *social factors* sebagai proses individu terhadap budaya suatu kelompok tertentu dan kesepakatan yang dibuat individu dengan orang lain dalam situasi tertentu.

*Social influence* dapat memengaruhi perilaku pengguna secara positif. Snidjer (2014) memiliki pendapat bahwa *social influence* adalah proses alami tetapi dapat digunakan individu atau perusahaan untuk mengubah sikap dan perilaku seseorang. Pengaruh informasi *social influence* sangat berhubungan dalam konteks media sosial, dimana konten yang dibuat pengguna merupakan jenis informasi yang penting. Pengaruh tersebut dapat dilakukan dengan menemukan orang-orang yang berpengaruh, mengumpulkan data, dan memanfaatkan pengaruh mereka menjadi ulasan untuk pengguna lainnya. Selain itu, menurut penelitian Maymand & Ghahremani (2016) pada *online banking* bahwa kegiatan promosi bisa dengan menghubungkan dengan *search engine*/mesin pencarian, bertukar link dengan situs web perbankan lainnya, mengirim pesan promosi untuk menargetkan pelanggan dan iklan pada sosial media yang mengarah pada kesadaran akan kelebihan perbankan online.

Homedika telah memiliki media sosial sebagai sarana promosi yaitu instagram, facebook, dan twitter. Instagram merupakan media sosial yang cukup aktif digunakan Homedika sebagai sarana promosi daripada facebook dan twitter. Konten yang disajikan pada instagram Homedika sudah cukup beragam misalnya, program home visit gratis, informasi mengenai kesehatan, dan kegiatan yang dilakukan bersama Homedika. Namun, pengunggahan konten-konten tersebut Homedika tidak dilakukan secara intensif.

Penelitian yang dilakukan oleh Veer, Peeters, Brabers, Schellevis, Rademakers, dan Francke (2015) juga menunjukkan perlu adanya perhatian khusus yang diberikan kepada orang-orang yang tidak memiliki pengalaman dengan internet dan orang-orang yang kurang memiliki minat menggunakan aplikasi e-Health. Selain itu pentingnya memberikan motivasi kepada pengguna dengan menjelaskan keuntungan yang didapat dari aplikasi e-Health. Tenaga kesehatan yang tergabung dapat membantu dalam memberikan edukasi kepada pasiennya mengenai aplikasi e-Health.

Hal yang perlu ditingkatkan oleh Homedika adalah melakukan pengunggahan konten secara intensif tidak hanya di media sosial Instagram namun facebook dan twitter sehingga dapat memperluas jangkauan. Memperbanyak konten mengenai testimoni orang-orang yang cukup memiliki pengaruh dalam menggunakan Homedika juga penting dilakukan untuk memengaruhi pengguna baru. Selain itu, penargetan pelanggan melalui iklan dapat dilakukan dengan *facebook ads* yang berhubungan juga dengan instagram. Promosi yang dilakukan secara offline juga tidak kalah penting dimulai dari keluarga atau teman dekat dari penyedia sistem maupun dari tenaga kesehatan yang tergabung dengan memberikan pendapatnya mengenai layanan yang diberikan Homedika.



**Gambar 5. 5 Tampilan Instagram Homedika**

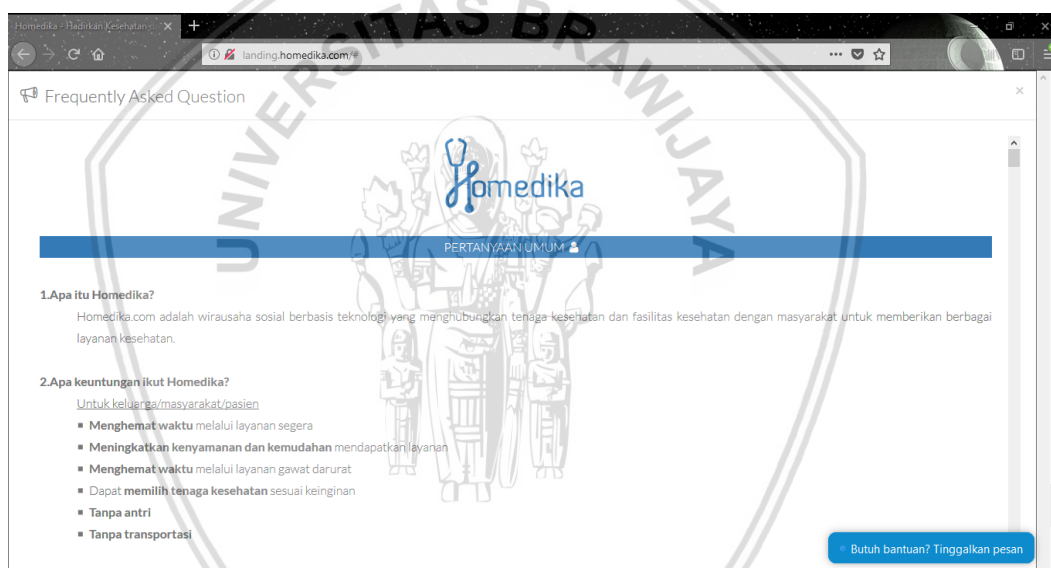
Sumber : Instagram Homedika

#### **5.4 Facilitating Conditions**

Venkatesh, Morris, Davis G, dan Davis F (2003) mendefinisikan *facilitating conditions* sebagai tingkat seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknikal tersedia untuk mendukung penggunaan system. Variabel *facilitating conditions* dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana faktor seperti teknologi dan organisasi dapat mendukung pengguna saat menggunakan suatu teknologi. Variabel *facilitating conditions* memiliki dua indikator yaitu persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) dan fasilitas kondisi (*facilitating*

conditions). Hasil analisis statistik deskriptif *facilitating conditions* menunjukkan pada kategori tinggi.

Konsep yang ada pada indikator *facilitating conditions* serupa dengan indikator *perceived behavioral control* yaitu menjelaskan kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan peralatan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi (Venkatesh, Morris, Davis G, & Davis F, 2003). Adanya dukungan dari organisasi kepada pengguna dapat meningkatkan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem. Dukungan tersebut bisa melalui penyediaan lebih banyak pelatihan untuk pengguna baru dan lama. Tersedianya *manual book* atau panduan untuk pengguna yang berisi petunjuk langkah demi langkah sebagai referensi saat terjadi masalah atau kesulitan dalam penggunaan sistem (Khalifa & Alswailem, 2015). Menurut Maymand & Ghahremani (2016) untuk meningkatkan kemudahan situs web dengan memberi tahu pengguna tentang cara menggunakan layanan *website* melalui video.



**Gambar 5. 6 Tampilan FAQ pada Website Homedika**

Sumber : Homedika

Saat ini Homedika telah memiliki Frequently Asked Question (FAQ) seperti pada Gambar 5.6 mengenai pertanyaan umum untuk tenaga kesehatan, pasien, SOP pendaftaran dan pemesanan serta jenis layanan yang diberikan oleh Homedika. Keseluruhan panduan tersebut masih dalam satu menu dan dalam bentuk tulisan. Sehingga hal yang perlu ditingkatkan pada layanan *website* Homedika adalah menambah fitur simulasi atau demo dalam bentuk video mengenai cara kerja pemesanan tenaga kesehatan pada layanan *website* Homedika. Adanya dukungan dari Homedika terkait panduan tersebut akan mendukung pengetahuan dan keterampilan pengguna dalam menggunakan layanan *website* Homedika.



## 5.5 System Quality

*System quality* menggambarkan kualitas pengolahan sistem informasi yang mencakup komponen perangkat lunak dan data. Pengolahan sistem informasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu sistem secara teknis sesuai dengan pengguna (Gorla, Somers, & Wong, 2010). Variabel *system quality* dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas dari hardware dan software layanan *website* Homedika. Variabel *system quality* memiliki empat indikator yaitu fleksibilitas sistem (*system flexibility*), keandalan sistem (*system reliability*), keamanan sistem (*security*), dan kecepatan akses (*response times*). Hasil analisis statistik deskriptif *system quality* menunjukkan pada kategori tinggi. Sementara indikator *system reliability* dan *response times* menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan.

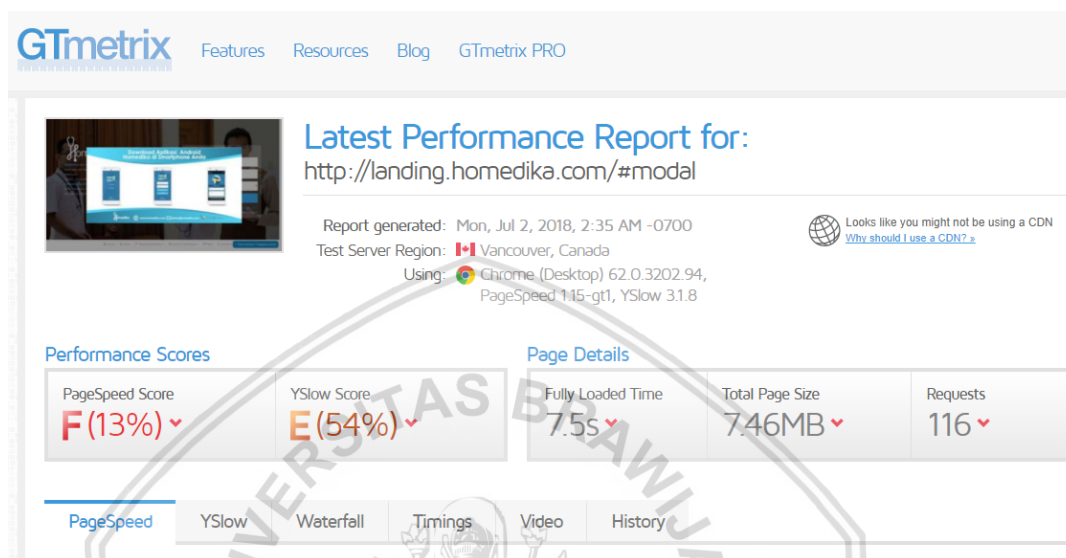
Kecepatan akses (*response times*) adalah rentang waktu yang diperlukan pada sistem saat merespon aktivitas pengguna. Untuk situs web, *response times* adalah penundaan unduhan untuk masing-masing aktivitas yaitu permintaan awal dan permintaan berikutnya untuk akses ke suatu halaman (Palmer, 2002). Dari sudut pandang operasional, penundaan unduhan adalah elemen yang mudah diukur melalui pihak ketiga dan pengukuran diporelasi dari sisi server bukan dari sisi klien. Menurut Palmer (2002) juga bahwa kustomisasi dan interaktivitas adalah kemampuan utama situs web yang berhasil untuk berinteraksi dengan pengguna. Perancang situs web dapat memilih untuk tidak menyertakan elemen yang membuat lambat seperti audio atau video klip yang panjang.

Delone & McLean (2016) mendefinisikan keandalan sistem (*system reliability*) adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Mohamadali & Aziz (2017) juga berpendapat bahwa sebuah sistem harus bebas dari kesalahan dan dapat menjalankan fungsinya dalam waktu yang singkat. Kesuksesan sistem dapat ditunjukkan dari Interaksi sistem dengan penggunaannya. Pengguna akan merasa puas saat sistem yang digunakan memiliki kestabilan yang baik sehingga membantu dalam melakukan aktivitas. Stabil memiliki arti bahwa saat pengguna mengakses suatu menu maka tidak ada gangguan seperti adanya larangan akses informasi di dalamnya. Menurut Davis (1998) bahwa kualitas sistem berkaitan dengan *perceived ease of use* yaitu kemudahan dalam penggunaan. Penelitian yang dilakukan Veer (2015) menjelaskan bahwa pengguna jelas membutuhkan aplikasi yang mudah untuk digunakan sesuai dengan perangkat yang biasa digunakan.

Kinerja pada *website* Homedika seperti kecepatan *website* saat digunakan oleh pengguna, waktu respon admin saat pengguna membutuhkan bantuan, dan pengguna merasa mendapatkan manfaat pelayanan dengan mudah dan cepat. GTMetrix adalah sebuah alat yang dikembangkan oleh GT.net yang bertujuan untuk membantu pengguna untuk melihat performa *website* dengan mudah. GTMetrix menggunakan kombinasi antara *Google PageSpeed Insights* dan *YSlow* untuk menghasilkan nilai dan rekomendasinya. Seperti yang dapat dilihat pada Gambar 5.7 hasil performa yang diperoleh dari *website* Homedika. Hasil yang



diperoleh *website* Homedika masuk dalam kategori rendah. Hal ini disebabkan karena banyaknya media yang harus dimuat pada *website* Homedika seperti galeri foto dan video yang ada. Hal yang perlu diperhatikan pada layanan *website* Homedika untuk meningkatkan kualitas sistem agar lebih optimal bisa dengan mengurangi ukuran file gambar atau video yang ditampilkan pada *website* Homedika.



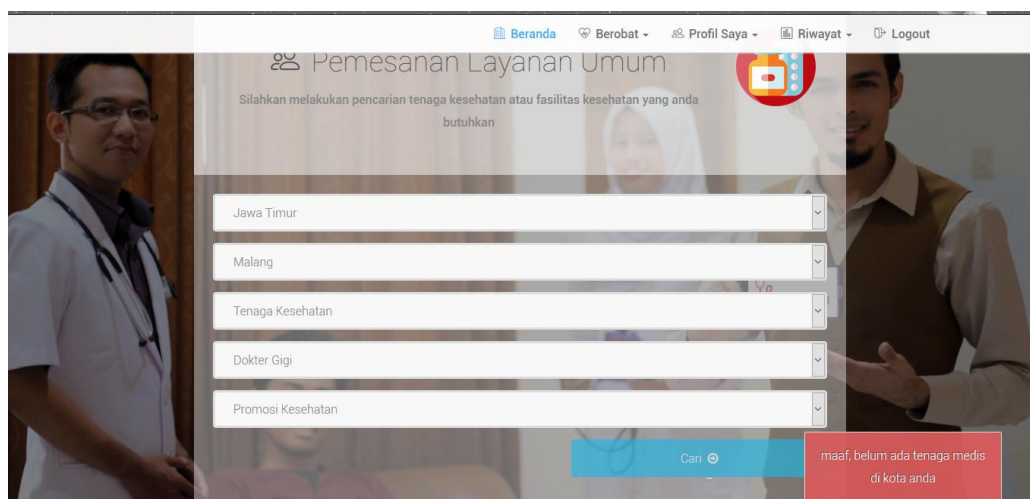
**Gambar 5. 7 Tampilan Pengukuran Kinerja *Website* Homedika**

Sumber : GTmetrix.com

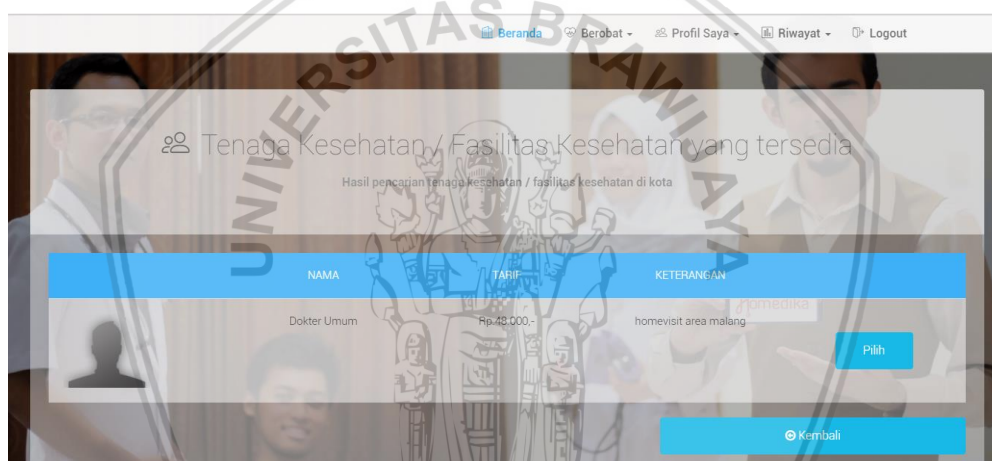
## 5.6 Information Quality

*Information quality* mengacu pada kualitas output yang dihasilkan sistem informasi berupa laporan. Variabel *information quality* dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas informasi yang ada pada layanan *website* Homedika. Variabel *information quality* memiliki lima indikator yaitu kelengkapan informasi (*information completeness*), penyajian informasi (*format*), relevansi (*relevance*), akurat (*accurate*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Hasil analisis statistik deskriptif *information quality* menunjukkan pada kategori tinggi. Sementara indikator *timeliness* menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan.

*Timeliness* atau ketepatan waktu didefinisikan sebagai apakah informasi yang disajikan kepada pengguna cukup sering diperbaharui atau tidak. Semakin jarang informasi diperbaharui maka semakin kecil kemungkinan informasi tersebut berguna bagi pengguna (Bovee, Srivastava, & Mak, 2003). *Information quality* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna (Delone & McLean, 1992). *Information quality* dengan kategori tinggi dapat membantu dalam pengambilan keputusan dalam menyelesaikan suatu aktivitas.



**Gambar 5. 8 Tampilan Pemesanan Layanan Website Homedika**  
Sumber : Homedika



**Gambar 5. 9 Tampilan Tenaga Kesehatan yang Tersedia**  
Sumber : Homedika

Pada *website* Homedika terdapat berbagai pilihan tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan mulai dari dokter, dokter gigi, perawat, bidan, ahli gizi, fisioterapis, apoteker, tenaga kesehatan masyarakat, analis laboratorium, klinik, dan ambulance. Tenaga kesehatan dan layanan kesehatan adalah informasi yang sangat penting bagi pasien karena Homedika sebagai penghubung antara tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan untuk memberikan berbagai layanan kesehatan. Pada kenyatannya masih banyak tenaga medis yang misalnya dipilih pengguna belum tersedia namun telah tertera pada pilihan sehingga pasien tidak dapat melakukan pemesanan layanan. Selain itu, pada Gambar 5.9 mengenai tenaga kesehatan atau layanan kesehatan yang telah tersedia dan dapat dilakukan pemesanan lebih lanjut namun masih belum adanya informasi yang jelas seperti tidak adanya nama, foto, atau keterangan lain dari tenaga kesehatan yang dipilih.

Rekomendasi perbaikan yang diberikan adalah memperbaharui informasi yang penting pada layanan *website* Homedika. Informasi penting tersebut misalnya tenaga kesehatan dan layanan kesehatan. Informasi yang ditampilkan pada *website* adalah informasi yang sudah sesuai dan tersedia untuk dipesan oleh pengguna. Informasi yang tidak lengkap akan memengaruhi kepuasan pengguna dan pemakaian selanjutnya pada layanan *website* Homedika.

### 5.7 Service Quality

*Service quality* didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan normatif pengguna dan persepsi terhadap kinerja layanan (Gorla, Somers, & Wong, 2010). Variabel *service quality* dalam penelitian ini untuk mengetahui harapan pengguna dengan kinerja yang diberikan oleh layanan *website* Homedika. Variabel *service quality* memiliki dua indikator yaitu *assurance* dan *empathy*. Hasil analisis statistik deskriptif *service quality* menunjukkan pada kategori tinggi. Sementara indikator *assurance* menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan.

*Service quality* dapat dinilai dari seberapa efektif kemampuan dukungan online untuk pengguna, seperti jawaban pada FAQ, kesesuaian situs, pelacakan pesanan. *Assurance* didefinisikan sebagai suatu kebijakan yang ada di sistem informasi. *Assurance* merupakan hal penting untuk membangun rasa percaya pengguna terhadap suatu sistem informasi misalnya pengguna merasa aman saat berkonsultasi dengan dokter pada aplikasi kesehatan (Akter, D'Ambra, & Ray, 2010). Selain itu, pengguna merasa aman karena adanya verifikasi dari sistem setelah melakukan registrasi atau administrasi. Sementara *empathy* didefinisikan sebagai bentuk perhatian bisa berupa kepedulian yang bersifat individual dari penyedia sistem kepada pengguna. Hal ini akan menunjukkan bahwa penyedia benar-benar memahami kebutuhan pengguna (Akter, D'Ambra, & Ray, 2010).

*Live Support Chat* menyediakan perantara antara perusahaan dengan pelanggan untuk menjawab pertanyaan, keluhan, dan kekhawatiran pelanggan pada situs web (Elmorshidy, Mostafa, El-Moughrabi, & Al-Mezen, 2015). *Live Support Chart* tersebut merupakan cara baru selain *email* dan formulir yang biasa tersedia pada web. Elmorshidy, Mostafa, El-Moughrabi, dan Al-Mezen (2015) juga berpendapat bahwa era yang ada saat ini di mana pengguna lebih banyak meminta pertanyaan dan masalah yang harus diselesaikan secara cepat, daripada menunggu untuk menerima balasan.

Homedika memiliki layanan *customer chat* pada *website* bagi pengguna yang membutuhkan bantuan. *Customer chat* yang dimiliki Homedika seringkali *offline*. Jika dalam keadaan *offline* saat pengguna mengirimkan pesan bantuannya maka pihak Homedika akan menanggapi melalui email. Hal tersebut mengakibatkan pengguna tidak langsung mendapatkan jawaban. Hal yang perlu ditingkatkan pada layanan *website* Homedika adalah meningkatkan kualitas *customer chat* pada *admin* atau *customer service* Homedika sehingga pengguna benar-benar merasa terpenuhi kebutuhannya. Adanya fitur notifikasi pada *website* juga penting bagi pengguna sehingga lebih mudah dalam mendapatkan notifikasi.

Peningkatan dalam pelayanan yang cepat dalam menangani masalah pengguna akan menunjukkan bahwa penyedia benar-benar memahami kebutuhan pengguna



**Gambar 5. 10 Tampilan *Customer Chat Website Homedika***  
Sumber : Homedika

### 5.8 Use

DeLone & McLean (2016) mendefinisikan *use* sebagai acuan untuk mengetahui tingkat atau cara pekerja dan pelanggan memanfaatkan kemampuan sistem informasi. Variabel *use* dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat penggunaan pengguna terhadap layanan *website* Homedika. Variabel *use* memiliki satu indikator yaitu frekuensi penggunaan (*frequency of use*). Hasil analisis statistik deskriptif *use* menunjukkan pada kategori cukup tinggi. Dari hasil kuesioner ke 30 responden menunjukkan bahwa hanya enam orang yang menggunakan layanan *website* Homedika sebanyak 2-5 kali. Sementara 24 lainnya menggunakan layanan *website* Homedika hanya 1 kali.

*Frequency of use* didefinisikan sebagai seberapa sering pengguna terlibat dengan aplikasi kesehatan. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna tidak selalu menggunakan layanan *website* Homedika saat membutuhkan tenaga kesehatan. Hasil penelitian tersebut juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Altmann & Gries (2017) bahwa 91,2% dari responden tidak pernah menggunakan aplikasi m-Health sebelumnya. Hal ini disebabkan karena masih banyak orang yang belum memiliki banyak informasi terkait aplikasi m-Health. Pengguna percaya keputusan untuk menggunakan sistem bergantung pada persepsi harapan kinerja dan kualitas desain *website* (Al-Qeisi, Dennis,



Alamanos, & Jayawardhena, 2014). Kualitas desain *website* berkaitan dengan akses, navigasi, dan kecepatan sebagai penentu pengguna mengadopsi sistem. Sementara harapan kinerja berkaitan dengan kecepatan dan efisiensi.

Seperti yang telah dijelaskan bahwa keputusan pengguna untuk menggunakan sistem bisa terkait *performance expectancy* dan *effort expectancy* yang menjelaskan tentang kinerja *website* Homedika dan desain tampilan layanan *website* Homedika masih ada yang perlu diperbaiki. Kualitas desain *website* yang baik akan menarik pengguna yang pertama kali mengunjungi *website* Homedika. Setelah pengguna merasa tertarik maka akan meningkatkan niat pengguna untuk terlibat dalam *website* tersebut misalnya mulai mencari informasi terkait pemesanan layanan pada Homedika.

### 5.9 User Satisfaction

DeLone & McLean (2003) mendefinisikan *user satisfaction* sebagai sejauh mana pengguna merasa puas selama melakukan interaksi dengan sistem. Variabel *user satisfaction* dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan *website* Homedika. Variabel *user satisfaction* memiliki dua indikator *repeat visits* dan *repeat purchase*. Hasil analisis statistik deskriptif *user satisfaction* menunjukkan pada kategori tinggi. Sementara indikator *repeat visits* menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan.

Menurut DeLone & McLean (1992) bahwa variabel *use* terlebih dahulu mempengaruhi pengguna lalu variabel *user satisfaction*. Saat variabel *user satisfaction* mulai ditingkatkan maka akan berdampak juga terhadap peningkatan variabel *use*. Sehingga variabel *user satisfaction* dan *use* saling mempengaruhi satu sama lain saat pengguna menggunakan suatu sistem. *Repeat purchase* atau pembelian berulang didefinisikan sebagai kepuasan secara menyeluruh dari interaksi layanan informasi dan sistem mulai dari input, proses, dan output yang diterima. Sementara *repeat visits* atau kunjungan berulang didefinisikan sebagai kepuasan informasi. Secara umum kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem dengan kinerja sistem yang diterima oleh pengguna. Kepuasan tersebut berkaitan dengan kualitas informasi atau konten, kualitas sistem, dan kualitas layanan.

Menurut Ghasemaghaei & Hassanein (2015) pengguna akan mengunjungi situs web apabila merasa situs web tersebut akan membantu dalam menyelesaikan suatu tugas atau aktivitas. Kepuasan pengguna secara menyeluruh merupakan faktor utama yang akan membuat bertransaksi kembali. Pengguna yang merasa puas menggunakan sistem akan cenderung merasa nyaman dan aman. Penelitian yang dilakukan oleh Ghasemaghaei & Hassanein (2015) menyatakan bahwa *information quality* memengaruhi secara kuat kepuasan pengguna. Pengaruh tersebut sangat penting terutama pada situs *e-services*. Pengembang situs web *e-services* harus lebih fokus pada dimensi yang ada pada *information quality* seperti akurasi, kelengkapan, dan keandalan informasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna.



Seperti yang telah dijelaskan bahwa *information quality* memengaruhi secara kuat kepuasan pengguna. Pada pembahasan 5.6 terkait *information quality* pada Homedika masih perlu ditingkatkan dengan memperbaharui informasi terkait tenaga kesehatan dan layanan kesehatan yang tersedia. Saat pengguna memilih tenaga kesehatan atau layanan kesehatan namun ternyata masih belum tersedia maka secara tidak langsung akan membuat pengguna kecewa dan memengaruhi kepuasan pengguna. Hal yang perlu diperhatikan oleh Homedika terkait kepuasan pengguna adalah meningkatkan akurasi, kelengkapan, dan keandalan informasi pada *website* Homedika. Sehingga pengguna tidak hanya melakukan kunjungan berulang namun melakukan pemesanan layanan berulang.

### 5.10 Net Benefits

DeLone & McLean (2016) mendefinisikan *net benefits* sebagai sejauh mana sistem informasi membantu keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri, dan Negara. Selain itu, *net benefits* juga untuk mengetahui ukuran keseluruhan hasil akhir dari penggunaan sistem informasi termasuk dari sisi pengguna dan organisasi. Variabel *net benefits* memiliki dua indikator efektivitas (*effectiveness*) dan meningkatkan pengetahuan (*improved knowledge sharing*). Hasil analisis statistik deskriptif *net benefits* menunjukkan pada kategori tinggi. Sementara indikator *effectiveness* menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan. *Effectiveness* yang dimaksud untuk mengetahui apakah Homedika selalu membantu menyelesaikan permasalahan saat pengguna membutuhkan tenaga kesehatan. Pengukuran tersebut juga untuk mengetahui tingkat keberhasilan atau kegagalan suatu layanan *website* dalam mencapai tujuannya.

Menurut DeLone & McLean (2003) bahwa variabel *use* dan *user satisfaction* akan menghasilkan *net benefits*. Ukuran keberhasilan dari *net benefits* sangat penting, tetapi juga tidak bisa dianalisis dan dipahami tanpa pengaruh dari *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Misalnya, dalam lingkungan *e-commerce*, dampak desain situs web pada pembelian tidak dapat sepenuhnya dipahami tanpa adanya evaluasi *usability* dari situs web tersebut dan keputusan pembeli dari informasi yang diberikan kepada calon pembeli.

Homedika memiliki beberapa tujuan untuk pasien yang menggunakan Homedika antara lain, dapat menghemat waktu melalui layanan segera, dapat memilih tenaga kesehatan sesuai keinginan, dapat mengetahui informasi lengkap tenaga kesehatan, dapat memilih waktu yang diinginkan, tanpa antrian, tanpa transportasi, dan meningkatkan pemulihan melalui kenyamanan karena perawatan di rumah. Menurut hasil analisis statistik deskriptif terkait *effectiveness* yang membutuhkan peningkatan bisa terjadi karena pengguna belum terlalu merasakan keuntungan dari penggunaan Homedika. Jika *effectiveness* pada Homedika tinggi maka dapat diartikan bahwa *net benefits* akan terpenuhi.

Dengan banyaknya aplikasi m-Health, penyedia harus mampu mengembangkan keterampilan untuk menemukan kebutuhan pengguna sehingga dapat mengimplementasikan aplikasi yang memiliki efektivitas. Beberapa hal yang

penting bagi penyedia yaitu (1) aplikasi m-Health memberikan informasi yang lebih lengkap (2) aplikasi m-Health mempromosikan keterlibatan pasien dalam tindakan yang nyata (3) aplikasi m-Health bisa menambahkan fitur terkait pemantauan perawatan pengguna (Niles, 2016). Hal yang perlu diperhatikan pada layanan *website* Homedika adalah mempertahankan kualitas *website* dengan memuat isi *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memberikan informasi yang lebih lengkap. Selain itu, melakukan evaluasi apakah tujuan yang dimiliki Homedika sudah tercapai atau belum. Dengan demikian keberlangsungan efektivitas pada layanan *website* Homedika dapat terjamin.



## BAB 6 PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas dan kesuksesan implementasi pada Homedika, dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil statistik deskriptif pada model UTAUT menunjukkan bahwa kondisi variabel *performance expectancy* termasuk kategori sangat tinggi, *effort expectancy* termasuk kategori tinggi, *social influence* termasuk kategori cukup tinggi, dan *facilitating condition* termasuk kategori tinggi. Homedika perlu meningkatkan kualitas *website* sehingga dapat masuk dalam kategori tinggi atau sangat tinggi. Aspek yang perlu diperhatikan adalah variabel *social influence*.
2. Hasil statistik deskriptif pada model DeLone & McLean menunjukkan bahwa kondisi variabel *system quality* termasuk kategori tinggi, *information quality* termasuk kategori tinggi, *service quality* termasuk kategori tinggi, *use* termasuk kategori cukup tinggi, *user satisfaction* termasuk kategori tinggi, dan *net benefits* termasuk kategori tinggi. Aspek yang perlu ditingkatkan pada layanan *website* Homedika adalah variabel *use*.
3. Rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kualitas dan kesuksesan implementasi pada layanan Homedika yaitu memiliki tenaga kesehatan tetap dalam pelayanan, memerhatikan penggunaan foto pada *background website* Homedika, memperbaiki tampilan FAQ lebih sederhana, melakukan promosi *online* dengan pengunggahan konten secara intensif pada sosial media dan promosi *offline* kepada keluarga dekat, menyederhanakan tampilan *website* dengan mengurangi ukuran gambar atau video, menambah fitur simulasi atau demo mengenai cara kerja pemesanan tenaga, mengatur konten dengan baik, memperbaharui informasi yang penting, adanya fitur notifikasi pada *website*, dan melakukan evaluasi atau riset pada *website* Homedika.

### 6.2 Saran

1. Bagi penelitian selanjutnya agar menggunakan metode yang lain selain *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan model DeLone & McLean untuk mengukur kualitas dan kesuksesan implementasi suatu sistem informasi.
2. Memperluas wilayah sampel pada penelitian sehingga dapat mewakili keseluruhan populasi pada objek penelitian.

3. Sesuai dengan rekomendasi yang diberikan terkait desain tampilan maka bagi penelitian selanjutnya bisa melakukan penelitian terkait *redesign* sehingga dapat meningkatkan tampilan pada Homedika.
4. Sesuai dengan rekomendasi yang diberikan mengenai tujuan dari Homedika apakah telah tercapai atau belum tampilan maka bagi penelitian selanjutnya bisa melakukan penelitian terkait *goal-based evaluation*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision*, pp. 179-211.
- Ajzen, I., 2005. *Attitudes, Personality and Behavior*. 2nd ed. New York: Open University Press.
- Akter, S., D'Ambra, J. & Ray, P., 2010. Service Quality of mHealth: Development and Validation of A Hierarchical Model Using PLS. *Electronics Markets*, pp. 209-227.
- Aladwani, A. M., 2006. An Empirical Test of The Link Between Web Site Quality and Forward Enterprise Integration with Web Consumers. *Business Process Management Journal*, pp. 178-190.
- Al-Qeisi, K., Dennis, C., E. A. & Jayawardhena, C., 2014. Website Design Quality and Usage Behavior: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Journal of Business Research*, pp. 2282-2290.
- Altmann, V. & Gries, M., 2017. Factors Influencing the Usage Intention of mHealth Apps. *Karlstad University*, pp. 1-56.
- APJII, 2016. *Survei Internet APJII 2016*. [pdf] Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Tersedia di: <https://apjii.or.id/download/file/surveipenetrasiinternet2016.pdf> [Diakses 18 Februari 2018].
- Azwar, S., 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. 4 ed. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bovee, M., Srivastava, R. P. & Mak, B., 2003. A Conceptual Framework and Belief-Function Approach to Assessing Overall Information Quality. *International Journal of Intelligent Systems*, pp. 51-74.
- Cimperman, M., Brencic, M. M. & Trkman, P., 2016. Analyzing Older Users' Home Telehealth Services Acceptance Behavior-applying an Extended UTAUT Model. *International Journal of Medical Informatic*, Volume 90, pp. 22-31.
- Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K., 2007. *Research Methods in Education*. 6 ed. London and New York: Routledge.
- Compeau, D. & Higgins, C. A., 1995. Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test. *MIS Quartely*, 19(12), pp. 189-211.
- Davis, F. D., 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319-340.
- Delone, W. H. & McLean, E. R., 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *The Institute of Management Sciences*, pp. 60-92.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R., 2016. Information System Success Measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), pp. 1-11.



- DeLone, W. & McLean, E., 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success; A Ten-Year Update. *Journal Management Information Systems*, 19(4), pp. 9-30.
- Elmorshidy, A., Mostafa, M. M., El-Moughrabi, I. & Al-Mezen, H., 2015. Factors Influencing Live Customer Support Chat Services: An Empirical Investigation in Kuwait. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 10(3), pp. 63-76.
- Fishbein, M. A. & Ajzen, I., 1975. *Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An Introduction to Theory and Research*. s.l.:Reading, MA: Addison-Wesley.
- Garcia, R., Han, W. & Adelakun, O., 2017. Defining Dimensions of Patient Satisfaction with Telemedicine: An Analysis of Existing Measurement Instruments. *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences*, pp. 3793-3802.
- Ghasemaghaei, M. & Hassanein, K., 2015. Online Information Quality and Consumer Satisfaction: The Moderating Roles of Contextual Factors – A Meta-Analysis. *Information & Management*, Volume 52, pp. 965-981.
- Gorla, N., Somers, T. M. & Wong, B., 2010. Organizational Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality. *Journal of Strategic Information Systems*, pp. 207-228.
- Hallal, J., 2013. The Influence of Small Enterprises Websites on Users' Satisfaction. *Australian Journal of Business and Management Research*, 2(10), pp. 1-25.
- Hartati, A., Wuryandari, T. & Wilandari, Y., 2013. Analisis Varian Dua Faktor dalam Rancangan Pengamatan Berulang (Repeated Measures). *Jurnal Gaussian*, 2(4), pp. 279-288.
- Hendryadi, 2017. Validitas Isi : Tahap Awal Pengembangan Kuesioner. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi UNIAT*, Volume 2, pp. 169-178.
- Herawati, L., 2016. *Uji Normalitas Data Kesehatan Menggunakan SPSS*. 1 ed. Yogyakarta: Poltekkes Jogja Press.
- Hill, R., 1998. What Sample Size is "enough" in Internet. *Interpersonal Computing and Technology: An Electronic Journal for the*, Volume 6, pp. 1-10.
- homedika.com, 2016. [Online] Tersedia di: <http://landing.homedika.com/#> [Diakses 18 Februari 2018].
- Hoque, R. & Sorwar, G., 2017. Understanding Factors Influencing the Adoption of mHealth by the Elderly: An Extension of the UTAUT Model. *International Journal of Medical Informatics*, Volume 101, pp. 75-84.
- Ibrahim, R. et al., 2016. Measuring the Success of Healthcare Information System in Malaysia: A Case Study. *IOSR Journal of Business and Management*, 18(4), pp. 100-106.

- indonesiamedika.com, 2010. [Online] Tersedia di: <https://www.indonesiamedika.com/> [Diakses 18 Februari 2018].
- Khalifa, M. & Alswailem, O., 2015. Hospital Information Systems (HIS) Acceptance and Satisfaction: A Case Study of a Tertiary Care Hospital. *Elsevier B V*, pp. 198-204.
- Livari, J., 2005. An Empirical Test of the Delone-McLean Model of Information System Success. *Spring*, 36(2), pp. 8-27.
- Maulana, R., 2017. *Kumpulan Startup Kesehatan Terbaik di Indonesia*. [Online] Tersedia di: [id.techinasia.com](http://id.techinasia.com) [Diakses 14 Februari 2018].
- Maymand, M. M. & Ghahremani, L., 2016. The Effect of Quality Dimensions of Web Design and UTAUT Model on the Behavior of Online Banking. *International Journal of Humanities and Cultural Studies*, Issue 2016, pp. 865-878.
- Mohamadali, N. A. & Aziz, N. F. A., 2017. The Technology Factors as Barriers for Sustainable Health Information Systems (HIS) – A Review. *Elsevier B.V*, pp. 370-378.
- Monisa, M., 2010. Persepsi Kemudahan dan Kegunaan OPAC Perpustakaan UNAIR. *Jurnal*, pp. 5-6.
- Moore, G. C. & Benbasat, I., 1991. Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, pp. 192-222.
- Niles, L. F., 2016. A Best Practice Guide for the Usage of Mobile Health Applications. *Capstones*, pp. 1-136.
- Ojo, A. I., 2017. Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *Healthcare Information Research*, pp. 60-66.
- Palmer, J. W., 2002. Web Site Usability, Design, and Performance Metrics. *Information Systems Research*, Volume 13, pp. 151-167.
- Pamugar, H., Winarno, W. W. & Najib, W., 2014. Model Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning pada Lembaga Diklat Pemerintah. *Scientific Journal of Informatics*, 1(1), pp. 13-27.
- Pratama, A. H., 2018. *Tantangan dan Peluang Startup Kesehatan di Indonesia Tahun 2018*. [Online] Tersedia di: [id.techinasia.com](http://id.techinasia.com) [Diakses 14 Februari 2018].
- Razali, N. M. & Yap, B. W., 2011. Power Comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, Volume 2, pp. 21-33.
- Recker, J., 2013. *Scientific Research in Information Systems*. New York: Springer.
- Risnita, 2012. Pengembangan Skala Model Likert. *Edu-Bio*, Volume 3, pp. 86-99.
- Rogers, E. M., 1983. *Diffusion of Innovations*. 3th ed. New York: The Free Press.



- Roscoe, J. T., 1975. *Fundamental Research Statistics for the Behavioural Sciences*, 2nd. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Sianipar, L. P. R. & Luxianto, R., 2013. Analisis Risiko Melalui Momen Imbal Hasil Pasar dan Fama-French Three Factor Model Periode 2002-2012. pp. 1-18.
- Snijders, R. & Helms, R., 2014. Analyzing Social Influence Through Social Media, A Structured Literature Review. *Proceedings of the 7th IADIS International Conference on Information Systems*, pp. 1-8.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Statistika untuk Penelitian*. 28 ed. Bandung: Alfabeta.
- Supangat, A., 2006. Menentukan Tingkat Kemiringan Kurva (Skewness) dengan Metode Rata-Rata Polar. pp. 95-105.
- Supranto, J., 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi*. 6 ed. Jakarta: Erlangga.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A. & Howell, J. M., 1991. Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, pp. 125-143.
- Urbach, N. & Mueller, B., 2011. The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society*, pp. 1-15.
- Veer, A. J. E. d. et al., 2015. Determinants of the Intention to Use e-Health by Community Dwelling Older People. *BMC Health Services Research*, pp. 1-9.
- Venkatesh, V., 2003. User Acceptance of Information Technology : Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), pp. 425-478.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D., 2003. User Acceptance of Information Technology : Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), pp. 425-478.
- Wahyuni, N., 2014. *Artikel Binus University Quality Management Center*. [Online] Tersedia di: <http://gmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/> [Diakses 22 Maret 2018].
- Yeow, P. H., Yuen, Y. Y. & Tong, D. Y. K., 2008. User Acceptance of Online Banking Service in Australia. *Communications of the IBIMA*, Volume 1, pp. 191-197.
- Yu, P. & Qian, S., 2018. Developing a Theoretical Model and Questionnaire Survey Instrument to Measure the Success of Electronic Health Records in Residential Aged Care. *PLoS ONE*, pp. 1-18.